



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Markku Lähde

PERHEKESKUS HARJULA OY:N PERHEPÄIVÄ JA ASIAKASPALAUTE

Sosiaali- ja terveysala
2017

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Markku Lähde
Opinnäytetyön nimi	Perhekeskus Harjula oy:n Perhepäivä ja asiakaspalaute
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	46 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä asiakaspalautetta Perhekeskus Harjulassa keväällä 2017 järjestetystä Perhepäivästä ja kehittää Perhepäivää saadun palautteen perusteella. Perhepäivän tavoitteena oli myös lisätä lasten ja vanhempien osallisuutta, lähentää vanhempia sekä Perhekeskuksen ja koulun henkilökuntaa ja parantaa siten yhteistyötä perheiden kanssa. Perhepäivän toivottiin myös antavan perheille mahdollisuuden vertaistukeen.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä ovat toisaalta tutkimukset vanhemmuudesta ja huostaanotosta sekä toisaalta tutkimus asiakaspalautteesta. Perhepäivän sisältöä ja itse toteutusta ohjaavat lastensuojelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä toimeksiantajan omavalvontasuunnitelma. Aineisto kerättiin Perhepäivän lopussa asiakkailta ja vieraina olleilta läheisiltä kyselylomakkeilla, joissa oli Likert-asteikkoon (1-5) laadittuja kysymyksiä Perhepäivän sisällöstä ja siitä tiedottamisesta sekä avoimia kysymyksiä. Henkilökunnan palaute kerättiin palautepalaverissa kirjallisesti avoimilla kysymyksillä. Henkilökunnan palautteista keskusteltiin em. palaverissa.

Asiakaspalautteen perusteella Perhepäivä oli onnistunut. Kaikki Perhepäivään osallistuneet vastasivat kyselyyn tosissaan, siis myös palautteen antaminen koettiin tärkeäksi. Näin ollen Perhepäivän tavoite osallisuuden lisäämisestä saavutettiin. Perheet nauttivat Perhepäivän ohjelmasta ja tunsivat olevansa hyväksytyjä ja arvostettuja sellaisina kuin ovat. Parannustoiveita tuli lähinnä henkilökunnalta sisäisestä tiedottamisesta.

ABSTRACT

Author	Markku Lähde
Title	Family Day in Perhekeskus Harjula Ltd and Client Feedback
Year	2017
Language	Finnish
Pages	46 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The aim of this study was to collect client feedback from the family day, Perhekeskus Harjula Ltd.'s Perhepäivä, that was held in spring 2017, and to develop the event by the received feedback. The aim of the family day was also to increase the participation of the children and their parents and to bring parents closer to the staff of the Perhekeskus Harjula (child welfare unit) and the staff of the school. By bringing people closer to one another one might ease the co-operation between the families and Perhekeskus Harjula. It was also hoped that the family day would give an opportunity for the families to peer support.

The theoretical framework of this study includes research information about parenthood and about taking a child into custody and about client feedback. The content and the execution of the family day are guided by Child Welfare Act, the Act on the Status and Rights of Social Welfare Clients and by the guidelines of Perhekeskus Harjula Ltd. The material was collected among the clients and the guests of the family day with questionnaires. There were Likert scale -questions about the contents and the information and some open-ended questions. The feedback from the staff was collected in a feedback meeting where they answered some open-ended questions. The questions were discussed in the meeting openly.

By the received client feedback it is clear that the family day was a success. All participants answered the questionnaire in earnest so that it can be said that people also experienced the feedback to be important. Thus the aim of participation was accomplished. Families enjoyed the programme of the family day and felt that they were accepted and appreciated. Ideas for the improvement of the family day were given mainly by the staff and they concerned internal flow of information.

Keywords	Client feedback, child welfare, family orientation, participation, parenthood
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	LASTENSUOJELU	9
	2.1 Lastensuojelulaki	9
	2.2 Lastensuojelun keskeiset periaatteet	9
	2.3 Perhekeskus Harjula oy.....	10
	2.4 Perhepäivän lainsäädännöllinen perusta ja perhekeskeisyys	11
3	ASIAKASPALAUTE JA PALVELUN LAATU	18
	3.1 Asiakaskokemus ja -palaute palvelun laadusta.....	18
4	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET.....	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
	5.1 Perhepäivän suunnittelu, toteutus ja seuranta	26
	5.2 Asiakaspalautteen kerääminen.....	31
	5.3 Palautteen kerääminen henkilökunnalta	32
	5.4 Tutkimuksen validius ja eettisyys	32
6	TULOKSET	33
	6.1 Perhepäivästä tiedottaminen	33
	6.2 Asiakaspalaute asiakkaiden kokemana Perhepäivän sisällöstä.....	34
	6.3 Asiakaspalaute läheisten kokemana Perhepäivän sisällöstä	37
	6.4 Henkilökunnan palaute Perhepäivästä	42
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	44
8	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET	47

LIITTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu.	19
Kuvio 2. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.	23
Kuvio 3. Iloiset ohjaajat valokuvauspisteellä.	30
Kuvio 4. Perhepäivästä tiedottaminen, kaikki vastaajat.	33
Kuvio 5. Perhepäivän sisältö asiakkaiden kokemana.	34
Kuvio 6. Perhepäivän parasta antia asiakkaiden kokemana.	35
Kuvio 7. Perhepäivän sisältö läheisten kokemana.	38
Kuvio 8. Perhepäivän parasta antia läheisten kokemana.	39
Taulukko 1. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä.	21
Taulukko 2. Perhekeskus Harjulan Perhepäivän toteutumisen aikataulu.	27

LIITELUETTELO

LIITE 1. Kutsu Perhepäivään

LIITE 2. Perhepäivän ruokalista

LIITE 3. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Toimeksiantajana tässä tutkimuksessa toimii Perhekeskus Harjula oy. Perhekeskus Harjula oy on vuonna 2000 perustettu yksityinen lastensuojelulain mukaan määriteltä lastensuojelulaitos. Harjulassa järjestetään lastensuojelulain 57 pykälässä tarkoitettua lasten ja nuorten sijaishuoltoa (L13.4.2007/417). Harjulan tiloissa toimii myös Kauhajoen kaupungin veturiluokka, jossa opiskelee vaativan erityisen tuen tarpeessa olevia, pääsääntöisesti Harjulaan sijoitettuja lapsia ja nuoria.

Erittäin ajankohtainen ilmiö lastensuojelussa on lasten ja nuorten asiakaskokemuksen mittaaminen ja kehittäminen. Nikkanen (2017) toteaa, että ”asiakaskokemus on osallisuutta ja lapset sekä nuoret tietävät, mikä heille on parasta.” On tärkeää saada lasten ääni kuuluville, kun kehitetään suomalaista sijaishoitojärjestelmää. Tässä tutkimuksessa yhtenä merkittävänä kohderyhmänä on lapset ja nuoret itse.

Toteutimme Perhekeskus Harjulassa Perhepäivän toukokuussa 2017. Perhepäivän tarkoituksena on mahdollistaa Harjulaan sijoitettujen nuorten sekä heidän perheidensä ja läheistensä ajanvietto yhdessä Harjulan henkilökunnan sekä koulun henkilökunnan kanssa vapaamuotoisen ohjelman puitteissa. Perhekeskus Harjulassa Perhepäiviä on aikaisemmin toteutettu kahdella erilaisella tavalla: kaikki perheet yhtenä päivänä Perhekeskus Harjulassa kuten tässä tutkimuksessa tai niin, että jokainen nuori viettää päivän omien läheistensä ja omaohjaajan kanssa haluamassaan paikassa Perhekeskus Harjulan kustantamana. Haluamme jatkossa edelleen kehittää Perhepäivää, jonka vuoksi keräsimme lapsilta ja nuorilta sekä heidän perheiltään ja läheisiltään asiakaspalautetta tästä päivästä. Ensisijaisena tavoitteena oli tutkia tyytyväisyyttä perhepäivän tiedottamisen ja sisällön toteutumisen näkökulmista.

Käytännön näkökulmasta tavoitteena oli järjestää Perhepäivä juuri vuonna 2017, koska Suomi juhlii satavuotista itsenäisyyttään. Suomi 100 -vuotta teema oli mukana koko päivän ajan. Päivän järjestämiseen keväällä oli syynä myös se, että kolme Harjulan pitkäaikaista nuorta kotiutui tulevan kesän aikana. Yhtenä merkittävänä syynä oli myös se, että veturiluokan pitkäaikainen opettaja ja osa avustajista

siirtyivät syksyllä muihin tehtäviin. Pidimme tärkeänä, että lähtevät nuoret ja heidän läheisensä sekä silloinen koulun henkilökunta olivat kanssamme päivää viettämässä. Erittäin tärkeää on myös se, että saamme lasten ja nuorten äänet kuuluville.

2 LASTENSUOJELU

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa lastensuojelun lainsäädännön valmistelusta sekä yleisestä ohjauksesta. Lastensuojelusta on säädetty lastensuojelulaissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

2.1 Lastensuojelulaki

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lain mukaan vastuu lapsen kasvatuksesta ja hyvinvoinnista on ensisijaisesti vanhemmilla. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. (L13.4.2007/417.) Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia (L30.12.2014/1302). Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltana taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. (L13.4.2007/417.)

2.2 Lastensuojelun keskeiset periaatteet

Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. (L13.4.2007/417.)

”Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

- tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmis-suhteet.
- mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon.
- taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen.
- turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden.
- itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.”

(L13.4.2007/417.)

2.3 Perhekeskus Harjula oy

Perhekeskus Harjula oy (www.harjula.fi) on vuonna 2000 perustettu yksityinen lastensuojelulain mukaan määritelty lastensuojelulaitos. Harjulassa järjestetään lastensuojelulain 57 pykälässä tarkoitettua lasten ja nuorten sijaishuoltoa (L13.4.2007/417). Nykyisille omistajille Harjula siirtyi vuonna 2011. Harjula tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa ja kasvatusta lapsille ja nuorille sekä itsenäistyvän nuoren tukiasuntopalveluja. Asiakkaaksi voi tulla myös koko perhe, jolloin perhekuntoutusta tehdään joko Harjulassa tai perheen kodissa. (Omavalvontasuunnitelma 2016, 2.)

Harjulassa tehtävän työn päämäärä on syrjäytymisen ehkäiseminen, ikätasoinen kasvatusta ja hoito sekä koulunkäynnin turvaaminen ja sosiaalisten taitojen harjoittelu ja vahvistaminen. Lapsia ja nuoria tuetaan niin, että he kykenisivät arvioimaan syy ja seuraussuhteita sekä ottamaan vastuuta teoistaan. Lisäksi lapsia tuetaan myös siinä, että he oppisivat tekemään päätöksiä tulevaisuutensa suhteen ja omassa arjessaan sekä ikänsä ja kehitystasonsa mukaan osallistumaan omaan hoitoonsa ja kasvatukseensa. (Omavalvontasuunnitelma 2016, 2.)

Perhekuntoutuksessa työn päämääränä on saavuttaa fyysisesti ja psyykkisesti turvalliset olosuhteet koko perheelle. Turvallinen ja tavoitteellinen arkielämän taitojen opettelu sekä vanhemmuuden ja perheen vuorovaikutuksen tukeminen. Lapsuuden merkityksen korostaminen eli välitä, ohjaa ja vahvista vanhemmuutta niin, että perheellä on mahdollisuus saavuttaa hyvä elämänlaatu. Lapsi pidetään keskiössä ja asiat puhutaan lapsen näkökulmasta. (Omavalvontasuunnitelma 2016, 2.)

Perhekeskus Harjulan arvoissa pidetään tärkeänä, että asiakkaat tulevat vastaanotetuiksi ja rakastetuiksi sekä nähdyiksi ja kuuluiksi omana itsenään. Muita Harjulan arvoja ovat turvallisuus, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, koskemattomuus, yksilöllisyys ja yhteisöllisyys sekä toisen ihmisen ja luonnon kunnioittaminen. (Omavalvontasuunnitelma 2016, 2.)

Perhekeskus Harjulassa on kaksi osastoa. Osasto yksi koostuu viidestä lapsesta tai nuoresta ja perheyksikössä mahdollisesti olevasta perheestä. Osasto kaksi koostuu neljästä lapsesta tai nuoresta sekä itsenäistyvistä nuoresta. Työntekijöitä näillä osastoilla on viisitoista vakituista. Lisäksi Harjula käyttää tarpeen mukaan sijaisia, joista monet ovat työskennelleet Harjulassa useiden vuosien ajan. Vakituista työntekijöistä kahdeksan on naisia ja seitsemän miehiä. Yrittäjät ovat näissä luvuissa mukana. Talon johtaja on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Sairaanhoitajia talossa on kaksi, joista toinen psykiatria-erikoistunut. Sosionomeja on kolme ja kolme työntekijää opiskelee parhaillaan sosionomin tutkintoa valmistuen 2017 tai 2018. Opiskelevilla ohjaajilla on pohjakoulutuksena lähihoitaja, lasten ohjaaja tai lasten ja nuorten erityisohjaaja. Lähihoitajia osastoilla on kolme, joista yhdellä on myös lasten ja nuorten erityisohjaajatutkinto. Kahdella ohjaajalla on koulutuksenaan lasten ja nuorten erityisohjaajatutkinto. Yhdellä ohjaajalla on koulutuksenaan nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja. (Omavalvontasuunnitelma 2016, 4-5.)

2.4 Perhepäivän lainsäädännöllinen perusta ja perhekeskeisyys

Varsinaisesta perhepäivästä on materiaalia saatavilla hyvin niukasti. Suomessa on tiedossa yksi laitos, jossa samakaltaista päivää on toteutettu Perhekeskus Harjulan lisäksi. Tämän lisäksi Oulun AMK:lle on Karin, Kasurisen ja Keskitalon toimesta

tehty v. 2016 yksi opinnäytetyö, jossa on aiheena Perhepäivä. Sen toteutus on kuitenkin erilainen ja kohderyhmä huomattavasti suppeampi kuin tätä tutkimusta käsittelevä Perhekeskus Harjulan Perhepäivä.

Perhepäivää suunniteltaessa ja toteutettaessa otetaan huomioon mm. lastensuojelulaki, sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jossa määritellään mm. vaitiolovelvollisuus. Päivän suunnittelua ohjaa osaltaan Perhekeskus Harjulan omavalvontasuunnitelma, jossa on kerrottuna mm. Harjulan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä se, miten asiakkaiden ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute toteutuvat.

Suomalaisen lastensuojelun ajattelumalli on perhekeskeinen. Sen taustalla on voimakas ydinperheajattelu ja tavoitteena perheen selviäminen avohuollon tuella. Tukitoimien kohteena ajatellaan olevan ”normaaliperhe, joka on kriisissä ja joka avun turvin pääsee taas omilleen. Lastensuojelussa on jo 1970-80 lukujen vaihteessa alettu korostaa ajatusta siitä, että jokainen perheenjäsen vaikuttaa omalla toiminnallaan koko perheeseen ja vastaavasti perhe vaikuttaa yksittäiseen jäsenensä. Koko perheen tukemista pidetään tärkeänä, ja oireilevaan perheenjäsentä auttamalla pyritään vaikuttamaan koko perheen vuorovaikutukseen. Lapsi erotetaan perheestään vasta äärimmäisenä keinona. (Uramo 2008, 45-46.)

Avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisuuteen perustuvia. Lapsen huostaanotto ja kiireellinen sijoitus taas eivät edellytä kohteena olevien henkilöiden suostumusta, ne voidaan toteuttaa jopa heidän vastustuksestaan huolimatta ja huostaanotolla puututaankin lapsen ja huoltajan itsemääräämisoikeuteen ja perhe-elämän suojaan (Huhtanen 2016, 33,51).

Perhekeskus Harjulassa asuvat lapset ovat huostaanotettuja ja perheiden luottamuksen saavuttaminen sekä vanhemmuuden tukeminen ovat keskeisiä tavoitteiden saavuttamiseksi. Perhepäivänkin yhtenä tarkoituksena oli juuri vanhemmuuden ja perheen tukeminen.

Perhekeskeisessä työskentelymallissa vanhemmat nähdään täysivaltaisina yhteistyökumppaneina ja kaikki muutkin lapsen läheiset otetaan mukaan työskentelyyn

yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Lapsen lähiympäristöä myös tuetaan, koska katsotaan, että perhettä tukemalla tuetaan lasta. Työskentelyn perusajatuksia ovat kumppanuus ja valtaistaminen. Kumppanuus tarkoittaa, että vanhemmat ja asiantuntijat työskentelevät yhdessä lapsen hyväksi. Valtastaminen puolestaan sitä, että yksilö tai perhe kokee voivansa vaikuttaa olosuhteisiin ja saada enemmän valtaa omaan elämäänsä. Keskeiseksi asiaksi nousee vanhemmuuden merkitys. Niin kutsuttu riittävän hyvä vanhemmuus on edellytys lapsen terveelle kasvulle ja kehitykselle. Jos vanhemmuudessa on puutteita, sitä pyritään tukemaan ja korjaamaan sosiaalityön keinoin. (Uramo 2008, 48, 93.)

Lastensuojelun asiakkaina olevien perheiden ja lasten erilaisuus suhteessa väestön lasten ja perheiden elämäntilanteeseen tulee tutkimuksissa selvästi esille. Enemmistö lapsista asuu ydinperheessä, mutta lastensuojelun asiakkaista vain joka kolmas ja huostaan otetuista lapsista vain joka neljäs tuli ydinperheestä. Lastensuojelun asiakkaaksi tulleet lapset asuvat usein köyhissä perheissä, 45 prosenttia lastensuojelun asiakkaista tuli perheistä, joka oli saanut toimeentulotukea ja 54 prosenttia huostaanotetuista lapsista tuli toimeentulotukea saaneista perheistä. Työttömyys oli myös tavallisempaa lastensuojelun asiakkaiden kuin muun väestön perheissä. (Heino 2009, 207.) Huostaanotettujen lasten perheissä kokemus omaan elämään vaikuttamisesta voi olla hyvin vähäistä. Kaikki toimenpiteet, jotka tukevat elämän hallinnan tunnetta, ovat arvokkaita ja kantavat perhettä.

Uramo kuvaa pro gradu -työssään erään äidin kokemuksia tyttären huostaanotosta ja lastensuojelun asiakkuudesta. Äiti kokee, että hienot tavoitteet eivät aina täyttyneet, vaan hän joutui vanhempana syrjään eikä saanut tarvitsemaansa tukea. Tukea saatettiin kyllä tarjota, mutta se ei ollut sitä, mitä äiti olisi juuri sillä hetkellä tarvinnut. (Uupunut vanhempi ei hyödy keskusteluavusta, vaan konkreettisesta taloudellisesta tuesta ja käytännön avusta.) Äiti olisi myös odottanut tasavertaista kumppanuussuhdetta tyttären asioiden hoitamisessa, mutta koki, ettei tullut kuulluksi oman lapsensa asioissa. (Uramo 2008, 95.)

Äidin kokemukset ovat ilmeisen tavallisia huostaan otettujen lasten perheissä. Jotta kumppanuus ja valtaistaminen eivät jäisi pinnallisen puheen tasolle, biologisiin

vanhempiin tutustumiseen ja heidän kuuntelemiseensa on varattava aikaa ja annettava sille mahdollisuuksia. Kerran tai pari vuodessa järjestettävä perhepäivä ei tietenkään yksinään näiden tavoitteiden saavuttamiseen riitä, mutta se voi luoda hyvän pohjan. Kun vanhemmat osallistuvat perhepäivään ja kokevat olevansa arvostettuja ja odotettuja vieraita lapsen sijoituspaikassa, ja kun heitä vielä kuullaan päivän järjestelyissä, luottamusta on helpompi kasvattaa.

On tärkeää, että lastensuojelun työntekijöiden ja perheen välille syntyy tasavertainen ja vastavuoroinen suhde, jossa ei ole epäluottamusta, välinpitämättömyyttä eikä toisen osapuolen ajatusten mitätöintiä. Perhepäivä palvelee luottamussuhteen syntymistä ja antaa biologisille vanhemmille mahdollisuuden tutustua paremmin lasta hoitaviin työntekijöihin ja nähdä lapsi tämän omassa arkiympäristössä.

Perhekeskeisyyden lisäksi lapsen osallisuus on lastensuojelun keskeinen periaate. Se perustuu perustuslakiin, YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen ja lastensuojelulakiin. Lain ja sopimuksen perusteella lasta on kohdeltava tasa-arvoisena yksilönä, hänellä on oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Lastensuojelulaissa puhutaan lapsen osallisuudesta, joka tarkoittaa, että lapsella on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista, hänellä on oikeus olla mukana toteuttamassa, kehittämässä ja arvioimassa itseään koskevaa työtä. (Saastamoinen 2010, 65-66.)

Perhepäivän suunnittelussa ja toteutuksessa haluttiin ottaa huomioon myös lasten antama palaute. Huostaanotetulla lapsella voi helposti olla tunne, ettei hän juurikaan pysty vaikuttamaan omaan elämäänsä. Siksi on tärkeää, että lapsetkin saivat antaa palautetta perhepäivästä ja että he huomaavat tulleen kuulluiksi.

Lastensuojelulaki korostaa lapsen ja biologisten vanhempien suhteen tukemista huostaanoton aikana ja tutkimusten mukaan lapset pitävätkin tiiviisti yhteyttä vanhempiinsa, useimmiten päivittäin. Yhteydenpito tapahtuu kuitenkin useimmiten puhelimitse, vanhemmista vain harva käy tapaamassa lastaan huostaanottopaikassa. Vierailujen vähäisyys voi johtua paitsi vanhempien omista vaikeuksista, myös

huostaanoton herättämistä ristiriitaisista tunteista ja siitä, että vanhempi kokee olevansa arvioinnin kohteena vieraillessaan huostaanottopaikassa. (Laakso 2016, 171-172.)

Perhepäivän epävirallinen ohjelma ja hauska yhdessäolo alentavat vierailun kynnystä ja toivottavasti auttavat vanhempia rentoutumaan ja olemaan aidosti läsnä omana itsenään. Tarkoitus on, että kenellekään ei jää tunnetta tarkkailtavana tai arvosteltavana olemisesta. Tärkeää on myös se, miten työntekijät suhtautuvat lasten vanhempiin ja sukulaisiin. Työntekijän ystävällinen käytös ja käytöstavat ovat kanssakäymisen kulmakiviä. Rauhalliselle, selkokiehiselle ja tarkentavalle vuorovaikutukselle on varattava aikaa kaikessa perheiden kanssa tehtävässä työssä. (Filppa & Hietanen 2013, 477.)

Huostaanoton aikana lapsen ja biologisten vanhempien yhteydenpidosta tulee myös institutionaalisesti säädeltyä. Tapaamisia rajoitetaan ja niistä sovitaan useiden eri tahojen kanssa. (Laakso 2010, 173.) Tapaamisten hengen tulisi kuitenkin säilyä vapaamuotoisena ja niiden järjestämisen hankaluudesta huolimatta niin kannustavana, että vanhemmat kokisivat ne kaikesta huolimatta vaivan arvoisiksi, eivätkä luopuisi niistä helposti.

Laakson haastattelemista lapsista monet kokivat suhteensa biologisiin vanhempiin parantuneen huostaanoton aikana, mutta aina huostaanotto ei paranna lapsen ja biologisten vanhempien välejä. Lapsi ei välttämättä halua kotilomille, ja jopa kodista ja vanhemmista puhuminen voi tuntua ikävältä. Voi myös olla, että lapsen biologinen vanhempi ei ole lainkaan läsnä lapsen elämässä, tämä saattaa olla kuollut, kadoksissa tai asua ulkomailla. Huostaan otettujen lasten kadonneita vanhempia yritetään houkutella vanhemmuuteen ja joskus lapsi löytää vanhempansa huostaanoton aikana. (Laakso 2010, 172, 175.) Harjulan perhepäivään ovat tervetulleita lapsen kaikki läheiset. Jos biologiset vanhemmat eivät jostain syystä ole läsnä lapsen elämässä, paikalle kutsutaan isovanhempia, muita sukulaisia ja kummeja.

Yksi Harjulan perhepäivän päätavoitteista on vertaistuen tarjoaminen lasten perheille. Vertaistuen merkitys korostuu huostaan otettujen lasten vanhempien kertomuksissa. Vaikka vanhempi olisi itse hakenut apua ja pyytänyt lapsensa sijoitusta,

asia koetaan häpeälliseksi, suureksi epäonnistumiseksi, josta ei voi puhua omassa arkielämässä kenellekään. Vertaistukiryhmän löytäminen kuvataan muutoksen aluksi. Lopultakin löytyy paikka, jossa omaa kokemusta voi käydä läpi ilman leimatuksi tulemisen pelkoa. (Heinonen 2014, 10-11.) Perheille on tärkeää nähdä, että he eivät ole yksin vaikeuksiensa kanssa. Huostaan otettujen lasten äidit kokevan voimakasta stigmatisoitumista. He eivät uskalla kertoa asiasta juuri kenellekään tuomitukseksi tulemisen pelossa. Vertaistukiryhmät ovat ainoita paikkoja, joissa he puhuvat huostaanotosta avoimesti. (Vierula 2010, 283-284.)

Lastensuojelun tehtävä on varmistaa, että lapsi saa ikätasonsa vaatimaa hoivaa ja huoltoa ja etteivät kodin olosuhteet vahingoita lasta ja siksi vanhemmuuden arvioiminen on olennainen osa lastensuojelutyötä. Kun vanhemmuutta tarkastellaan lapsen edun näkökulmasta, mukana ovat kulttuurisesti ja historiallisesti muokkautuneet käsitykset hyvästä vanhemmuudesta. Vaikka koko perheen ja isän rooli on kasvanut, lastensuojelutyö on edelleen paljolti äidin kanssa tehtävää työtä, koska äideille edelleen kasautuu vastuu lasten ja kodin hoitamisesta. Äidiltä myös odotetaan rakkauden ja omistautumisen osoittamista, kun isälle edelleen riittää arjesta selviytyminen. Biologisen äidin ja lapsen suhdetta pidetään kulttuurisesti edelleen erityisenä. Lapsistaan erillään asuvia äitejä saatetaan paheksua ja siksi lapsen huostaanotto on äidille erityisen vaikeaa ja häpeällistä. Äidit myös kokevat, että vanhemmuus ei katkea huostaanottoon, vaikka sen toteutuminen on erilaista. (Vierula 2010, 264-265.)

Yhteiskunnassa elää voimakkaana ajatus, ettei biologisen vanhemmuuden ja erityisesti äitiyden hoitamisessa voi eikä saa epäonnistua. Kun lapsi huostaan otetaan, vanhemmuudessa epäonnistuminen tavallaan todetaan virallisesti ja se saattaa stigmatisoida vanhemmat sosiaalisesti. Kun lapsi otetaan huostaan, vanhempi saattaa tuntea itsensä eristyneeksi ja arvottomaksi ja yhteiskunnasta poissuljetuksi. Samalla hänen pitäisi selvitä lapsesta eroon joutumisen aiheuttamista voimakkaistakin menetyksen, surun ja vihan tunteistaan. (Vierula 2010, 266.)

Vierulan tutkimuksessa mukana olleista vanhemmista suurin osa kertoi jännitteistä ja ristiriidoista suhteessa sijaisvanhempiin ja sosiaalityöntekijöihin. Osalle haastatelluista äitiys muotoutuu uudelleen ja sen jälkeen on mahdollista kokea onnea, iloa ja ylpeyttä siitä, että lapsi voi hyvin, menestyy koulussa ja harrastuksissa, vaikka ei asu biologisten vanhempiensa kanssa. (Vierula 2010, 276-277.) Parhaimmillaan biologisten vanhempien ja sijoituspaikan työntekijöiden suhde voi olla sellainen, että lapsen elämän isoista asioista päätetään yhdessä ja biologinen äiti kokee työntekijöiden kuuntelevan ja arvostavan häntä (Vierula 2010, 181).

Toisaalta biologisesta vanhemmasta voi tulla vain vierailija lapsensa arkielämässä. Tapaamisia leimaa muiden ihmisten kontrolli ja läsnäolo (Vierula 2010, 180). Tätä tunnetta Harjussa halutaan välttää ja perhepäivän toivotaan lähentävän lasta, biologisia vanhempia ja työntekijöitä toisiinsa.

Voimavara- ja ratkaisukeskeinen lähestyminen on vallalla myös lastensuojelun perhetyössä. Menneisyys nähdään voimavarana, syys-seuraussuhteita pohditaan vain vähän ja työskentely kohdistuu tulevaisuuteen ja vahvuuksien ja onnistumisten etsimiseen ja korostamiseen. Tämä lähestymistapa auttaa pääsemään eroon eri osapuolten syyllistämisestä ja ahdistumisesta. (Saarnio 2004, 248.)

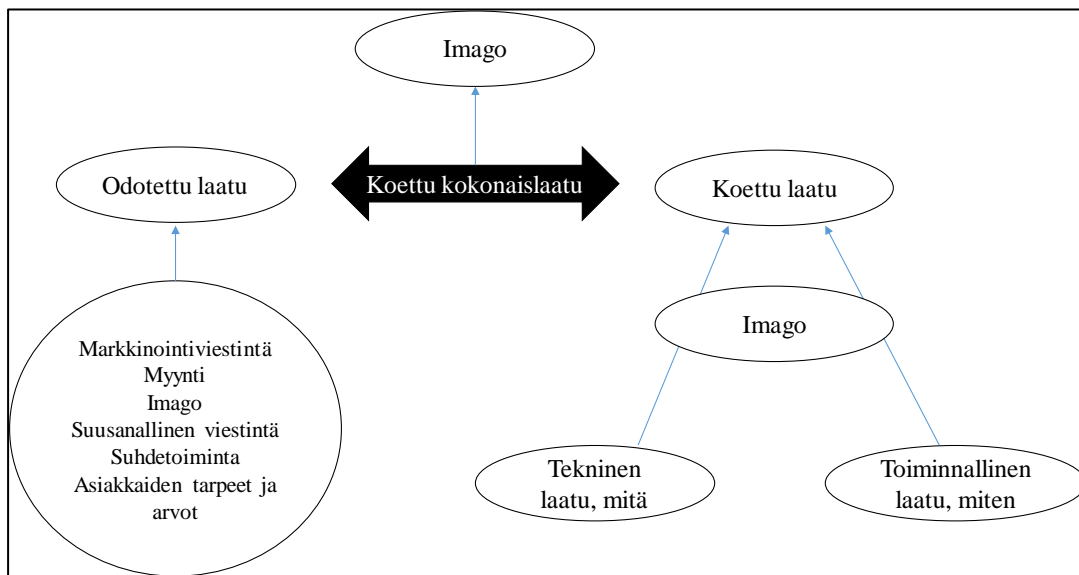
3 ASIAKASPALAUTE JA PALVELUN LAATU

Asiakkaat arvioivat asiakaskokemuksina palvelun laatua. Grönroosin (2001, 98) mukaan palvelun laadusta alettiin kiinnostua 70-luvun loppupuolella. Ilmiö on ollut sieltä lähtien niin erilaisten yritysten kuin tutkijoidenkin kiinnostuksen kohde. Grönroos (2001, 113) toteaaakin, että palvelun laadun kokemista on tutkittu erittäin paljon viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Tässä luvussa kuvataan tiivistysti asiakaskokemuksen teoriaa.

3.1 Asiakaskokemus ja -palaute palvelun laadusta

On tärkeää, että organisaatiot määrittävät palvelun laadun kohteet siten kuin sen asiakkaat määrittävät. Palvelut ovat subjektiivisia kokemuksia, joissa palvelu tuotetaan samalla kuin se tuotetaan. Näistä hetkistä puhutaan käsitteellä totuuden hetki. Asiakkaiden kokema palvelun laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: 1) tekninen eli lopputulosulottuvuus ja 2) toiminnallinen eli prosessitulottuvuus. (Grönroos 2001, 99-100.)

Palvelun kokonaislaatu ei synny yksittäisestä vuorovaikutustilanteesta, vaan siihen liittyy useita erilaisia kohtaamisia eli totuuden hetkiä. Laatuun vaikuttaa myös se, miten palvelu asiakkaalle toimitetaan (toiminallinen laatu). Myös muut asiakkaat, jotka kuluttavat palvelua samaan aikaan, vaikuttavat koettuun laatuun. Kuviossa 1 on esitetty koetun kokonaislaadun tekijät. Koettu laatu mielletään hyväksi, kun se vastaa mahdollisimman hyvin odotettua laatua. (Grönroos 2001, 100-105.)



Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2001, 105).

Gummesonin 4Q-mallissa asiakkaan kokema laatu jaetaan välittömään ja pitkäaikaiseen. Mallissa on samat muuttujat: odotukset, kokemukset ja imago/brändi. Kaksi ensimmäistä laatukäsitettä 1) suunnittelun laatu ja 2) tuotannon ja toimituksen laatu ovat laadun lähteitä. Suunnittelun laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin eri palvelun ja/tai tuotteen eri elementit rakennetaan toimivaksi paketiksi. Tuotannon ja toimituksen laatu on nimensä mukaisesti onnistumista paketin eri osien tuotannossa ja toimituksessa. Kaksi jälkimmäistä laatukäsitettä 3) suhteen laatu ja 4) tekninen laatu muodostavat palveluprosessin ja tuotannon sekä toimituksen tuloksen. Suhteen laatuun vaikuttavat esimerkiksi palvelualttiit ja osaavat työntekijät. Tekninen laatu viittaa tuotteen tekniseen kestävyys. (Grönroos 110-111.)

Berry, Parasuram ja Zeithaml (1985) ovat olleet palvelun laadun tutkimuksen pioneereja. He määrittivät asiakkaiden palvelun laadun syntyvän kymmenestä keskeisestä tekijästä. (Grönroos 2001, 115.) Grönroosin tutkimusten perusteella myöhemmin nämä osatekijät jaettiin vain viiteen osa-alueeseen:

1. ”*Konkreettinen ympäristö.* Tämä tekijä liittyy palveluyrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyyteen sekä asiakaspalvelijoiden ulkoiseen olemukseen.

2. *Luotettavuus*. Tämä tarkoittaa, että palveluyritys tarjoaa asiakkailleen heti ensimmäisellä kerralla täsmällistä ja virheetöntä palvelua ja tekee sovituksessa ajassa sen, mitä on luvannut.
3. *Reagointialttius*. Tämä tarkoittaa, että palveluyrityksen työntekijät ovat halukkaita auttamaan asiakkaita, vastaamaan heidän pyyntöihinsä, kertomaan asiakkaille, milloin palvelu annetaan, ja palvelemaan viipymättä.
4. *Vakuuttavuus*. Tämä tarkoittaa, että työntekijöiden käyttäytyminen saa asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Lisäksi työntekijät ovat aina kohteliaita, ja he osaavat vastata asiakkaiden kysymyksiin.
5. *Empatia*. Tämä tarkoittaa, että yritys ymmärtää asiakkaiden ongelmia, toimii heidän etujensa mukaisesti ja kohtelee heitä yksilöinä ja että sen aukioloajat ovat sopivia.” (Grönroos 2001, 117.)

Yhteenvetona Grönroos esittää hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä, jotka perustuvat laajaan tehtyyn tutkimukseen kuin myös teoreettisiin pohdintoihin. Tähtövoitteena on esittää johtamistarkoituksiin selkeä malli, koska puhtaasti teoreettisen mallit sisältävät kymmeniä erilaisia attribuutteja. Seuraavassa taulukossa 1 on esitetty nämä keskeiset kriteerit. (Grönroos 117, 123-124.)

Taulukko 1. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. (Grönroos 2001, 24).

1. Ammattimaisuus ja taidot (tekninen laatu). Asiakkaat ymmärtävät, että palvelun tarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (lopputulokseen liittyvä kriteeri.)
2. Asenteet ja käyttäytyminen (toiminnallinen laatu). Asiakkaat tuntevat, että palvelutyöntekijät (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri.)
3. Lähestyttävyyden ja joustavuuden (toiminnallinen laatu). Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri.)
4. Luotettavuus (toiminnallinen laatu). Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palvelun tarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri.)
5. Palvelun normalisointi (toiminnallinen laatu). Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palvelun tarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri.)
6. Palvelumaisema (toiminnallinen laatu). Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri.)
7. Maine ja uskottavuus (imago). Asiakkaat uskovat, että palvelun tarjoajan toimiin voi luottaa, että palvelun tarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri.)

Palvelun laadun kokonaislaatu käsitteen lähes synonyymina voidaan pitää asiakaskokemuksen käsitettä, kuten Löytänän ja Kortsuon (2001) määritelmästä voi päätellä: ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa” (Löytänä ja Korteso 2011, 7). Tässä tutkimuksessa asiakaskokemus on sama kuin koettu palvelun kokonaislaatu. Asiakaskokemuksena mitataan siis kokemusta palvelun laadun osatekijöistä asiakaspalautteella.

Businessdictionary:ssa asiakaspalaute määritellään seuraavasti. Sen avulla saadaan tietoja asiakkaiden tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä organisaation tuotteita ja/tai palveluita kohtaan. Yritykselle annetut asiakaspalautteet ja valitukset ovat tärkeä voimavara asiakkaiden tarpeiden ja tarpeiden parantamiseksi ja niihin vastaamiseksi. Tiedot hankitaan asiakkailta kirjallisten tai suullisten tutkimusten, online-lomakkeiden, sähköpostin, kirjeiden tai puhelun avulla. (Businessdictionary)

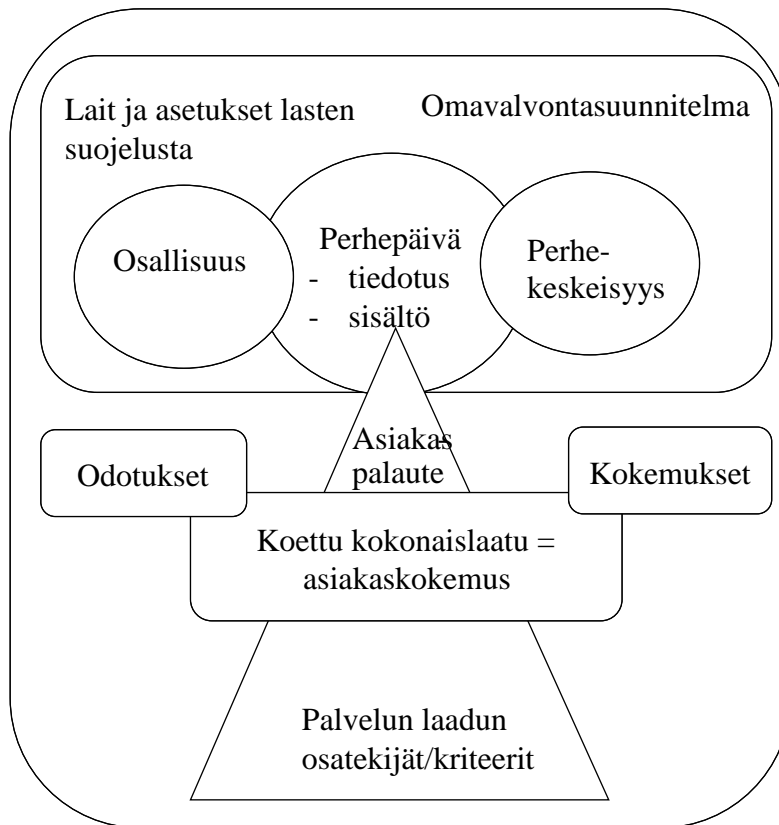
Asiakaspalautteella tutkitaan asiakkaiden tyytyväisyyttä organisaation tarjoamiin palveluihin. Palautteella on Ylikosken mukaan neljä keskeistä päätehtävää: 1) tutkitaan tyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä, 2) selvitetään kokonaistyytyväisyystaso, 3) tuotetaan toimenpide-ehdotuksia käytäntöön ja 4) seurataan tyytyväisyyden kehittymistä. (Ylikoski 1999, 155-156.)

Beard (2014) esittää osin samoja, mutta myös uusia tehtäviä asiakaspalautteelle. Asiakaspalautte on tärkeää, koska 1) se helpottaa palvelun kehittämistä, 2) se tarjoaa mahdollisuuden mitata asiakastyytyväisyyttä, 3) se tarjoaa mahdollisuuden asiakasymmärrykseen, jonka avulla voi tarjota paremman asiakaskokemuksen, 4) se parantaa asiakasuskollisuutta, 5) se mahdollistaa parempien palvelupäätösten tekemisen ja 6) sen avulla voi tunnistaa palvelun puolesta puhujat (Beard 2014).

Asiakaspalautte mahdollistaa asiakassuhteen syventämisen. Asiakaspalautte sisältää tietoja asiakkaan kokemuksista yrityksen tuotteista ja palveluista sekä syventää yrityksen asiakasymmärrystä. (Bone, Lemon, Voorhees, Liljenquist, Fombelle, Dettienne & Money 2017, 156.)

Asiakaspalautteen merkitys korostuu tässä ajassa toimintaa ohjaavana ja kehittävänä toimintana. Asiakaspalautteessa kartoitetaan tekijöitä, joita asiakas kokee myönteisiksi. Palautekysely voi sisältää esimerkiksi kysymyksiä asiakkaan kokemuksista asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä, tilojen viihtyvyydestä tai asiakkaan kokemuksista palvelusta. (Aarnikoivu 2005, 67.) Aarnikoivu (2005, 67) täsmentää, että palautteen informaation avulla voidaan määrittää organisaation toiminnalle uusia suuntia ja tavoitteita. Tältä osin Aarnikoivu on Beardin (2014) ja Ylikosken (1999) kanssa samoilla linjoilla.

Kuviossa 2 on esitetty tiivistelmänä tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Tutkimuksessa suunniteltua ja toteutettua Perhepäivän sisältöä ja itse toteutusta ohjaavat lastensuojelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä toimeksiantajan omavalvontasuunnitelma. Tärkeitä käsitteitä ovat perhekeskeisyys ja vanhemmuus sekä osallistaminen.



Kuvio 2. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tutkimuksessa hyödynnetään palvelun laadun osatekijöitä ja kriteerejä. Koettu palvelun kokonaislaatu on asiakkaiden kokemus Perhepäivästä ja erityisesti päivän tiedottamisesta ja sisällöstä. Odotukset vaikuttavat kokemusten taustalla.

4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Perhepäivän tavoitteena oli lisätä nuorten läheisten ja henkilökunnan vuorovaikutusta ja tällä tavoin kehittää lasten ja heidän vanhempiensa sekä läheistensä yhteistyötä Harjulan ja koulun henkilökunnan kanssa. Lisäksi päivän aikana perheillä oli mahdollisuus tavata toisiaan ja keskustella myös keskenään. Samalla henkilökunnalla oli mahdollisuus tehdä havaintoja siitä, miten perhe toimii erilaisissa tilanteissa ja tehtävissä. Näitä havaintoja voidaan toivottavasti hyödyntää myöhemmin perheen kanssa työskenneltäessä. Tavoitteena oli myös saada nuoret ja heidän läheisensä osallistumaan erilaisiin aktiviteetteihin, joita heille tarjottiin. Aktiviteettien oli tarkoitus olla sellaisia, joihin osallistumiskynnys olisi hyvin matala. Päivän tarkoituksena oli myös vahvistaa niin Harjulan kuin koulunkin henkilökunnan osaaamista läheisten kanssa työskentelyssä.

Tärkeä tavoite oli myös vertaistuen tarjoaminen vanhemmille. Vertaistuen toteuttamista helpottaaksemme perhepäivä järjestettiin Harjulan kiinteistössä ja Harjulan piha-alueella sekä perhekeskuksen omistamalla urheilukentällä ja metsässä. Näin varmistimme sen, että ympäristö oli turvallinen ja tuttu, eikä tapahtuma-alueilla liikkuisi ulkopuolisia henkilöitä, eikä mahdollista leimaantumista näin tarvinnut pelätä. Jotta perhepäivään osallistuminen olisi vanhemmille ja sukulaisille mahdollisimman helppoa, Harjula vastasi kaikista osallistujien matkustuskustannuksista, ja myös kuljetukset rautatieasemalta sekä linja-autoilta järjestettiin Harjulan toimesta. Perheenjäsenten ja sukulaisten oli myös mahdollista yöpyä Harjulassa. Myöskään yöpymisestä ei aiheutunut kustannuksia vanhemmille tai sukulaisille. Perhekeskus Harjula vastasi kaikista Perhepäivään liittyvistä kustannuksista, eikä lasten ja nuorten kotikuntia laskutettu päivän vuoksi mitenkään.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaspalautteen kerääminen lapsilta, heidän perheiltään ja läheisiltään sekä kerätyn asiakaspalautteen analysointi. Lastensuojelun haasteena asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden kohdalla voidaan nähdä se, miten asiakas kokee häneen kohdistuneet, usein tahdonvastaiset toimenpiteet, jotka lastensuojelun näkökulmasta ovat palvelua. Asiakas saattaa kuitenkin jälkeenpäin tuntea toimenpiteistä olleen hänelle apua ja pystyy antamaan niistä positiivista

palautetta. Toisaalta asiakas voi kokea, että sinänsä hyödyllinen palvelu tuli väärään aikaan, eikä hän pystynyt sitä hyödyntämään, tai että palvelu oli täysin väärä ja jopa haitallinen. (Manner 2017.) Grönroos toteaa asiakkaan osallistumisen hallinnan olevan yhden palvelun laadun tekijän: ”Asiakkaat, jotka eivät joko osaa tai halua toimia palvelutarjoajan odotusten mukaisesti, voivat pilata palvelun laadun.” (Grönroos 2001, 161).

Tutkimuksen varsinaiseksi päätutkimusongelmaksi muodostui kysymys: ”Miten lapset ja nuoret sekä heidän läheisensä ja perheensä kokivat Perhepäivän?” Tätä selvitettiin mm. Perhepäivästä tiedottamiseen ja Perhepäivän sisältöön liittyvillä tarkentavilla Likert-asteikkoon laadituilla kysymyksillä. Alatutkimusongelmana selvitettiin sitä, miten henkilökunta koki Perhepäivän. Toiveena oli saada selville, oliko perheillä tai henkilökunnalla jotain asioita, joihin kaikki tai useimmat olivat kiinnittäneet huomiota Perhepäivän toteutumisessa niin positiivisissa kuin negatiivisissakin asioissa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Perhekeskus Harjulassa on kokemusta perhepäivästä, jossa kaikki lasten ja nuorten läheiset, sekä Harjulan ja koulun työntekijät, ovat kerralla koolla Harjulassa. Toisaalta kokemusta on myös perhepäivästä, jossa oma-ohjaaja yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen perheensä kanssa toteuttaa yhteisen päivän perheen toiveiden mukaisesti Harjulan kustantamana. Näitä päiviä on vietetty huvipuistoissa ja eläinpuistossa, konserteissa, teatterissa, luontorekillä sekä ostoksilla kaupungilla.

5.1 Perhepäivän suunnittelu, toteutus ja seuranta

Perhepäivän suunnittelu aloitettiin jo vuoden 2016 syksyllä liittyen opinnäytetyöhöni. Samalla Perhepäivä kirjattiin v. 2017 budjettiin. Taulukossa 2 on esitetty Perhepäivän toteutumisen aikataulu. Perhepäivää käsiteltiin keväällä Harjulan henkilökuntapalaverien yhteydessä. Palaveri järjestetään kerran kuukaudessa ja se on kestoltaan noin kuusi tuntia. Perhepäivästä keskusteluun varattiin aikaa noin tunti jokaisessa palaverissa. Tällä kertaa työryhmä päätyi järjestämään perhepäivän niin, että kaikki kutsutaan samana päivänä Harjulaan, jossa järjestetään erilaisia aktiviteetteja Harjulan ja koulun henkilökunnan toimesta. Työnjako tehtiin henkilökuntapalaverissa niin, että jokainen työntekijä sai ehdottaa mitä ohjelmaa hän olisi halukas ohjamaan tai järjestämään ja mihin tehtäviin hän olisi valmis osallistumaan. Perhepäivän ohjelma päätettiin rakentaa edellisen perhepäivän pohjalta ja siitä saatuihin kokemuksiin perustuen. Lisäksi päätettiin, että asiakkaiden ja heidän perheidensä sisältötoiveita päivään ei tällä kertaa toteutusaikataulun vuoksi kysytä. Koska päivästä tullaan tekemään asiakaskysely päivän päätteeksi, uskoimme palautteen avulla pystyvämme kehittämään päivää tulevaisuudessa haluttuun suuntaan.

Perhekeskus Harjulan perhepäivä toteutettiin suunnitellusti keskiviikkona 24.5.2017. Alun perin päivämäärän valintaan vaikutti se, että torstai 25.5.2017 oli helatorstai, eikä perjantaina 26.5.2017 Harjulan lapsilla ja nuorilla ollut koulua. Näin lapset ja nuoret pääsivät lähtemään pidennetylle lomaviikonlopulle vanhempien ja sukulaisten mukana.

Taulukko 2. Perhekeskus Harjulan Perhepäivän toteutumisen aikataulu.

Perhekeskus Harjulan Perhepäivän toteuttaminen 10.2016 - 05.2017								
						suunniteltu	työn alla	toteutunut
Vastuu- hlö	Loka	Marras	Joulu	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko
Päivi	suunnittelu- palaveri	suunnittelu- palaveri ja budjetointi	suunnittelu- palaveri	Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri ja suunnittelu- palaveri x 3	Henkilökunta- palaveri sekä ruokalista ja kutsut	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Markku	suunnittelu- palaveri	suunnittelu- palaveri ja budjetointi	suunnittelu- palaveri	Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri ja suunnittelu- palaveri x 3	Henkilökunta- palaveri sekä ruokalista ja kutsut	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Esa	suunnittelu- palaveri	suunnittelu- palaveri ja budjetointi	suunnittelu- palaveri	Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri ja äänentoisto- laitteet	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Maria	suunnittelu- palaveri		suunnittelu- palaveri	Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri ja suunnittelu- palaveri x 2	henkilökunta- palaveri ja työvuoro- suunnitelmat	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Teija			suunnittelu- palaveri	Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri	henkilökunta- palaveri ja työvuoro- suunnitelmat	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Ohjaajat				Henkilö- kunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako	Henkilökunta- palaveri	Henkilökunta- palaveri sekä lennunpöntöt, valokuvaus, musiikki ja liikunta	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri
Koulun henkilö- kunta					Henkilökunta- palaveri: vastuualuei- den jako		Henkilökunta- palaveri sekä Suomi 100 - teema ja suunnistusrata	Perhepäivä 24.05.2017 ja seuranta- palaveri

Päivän konkreettiset valmistelut aloitettiin jo huhtikuussa ruokalistan ja ohjelman suunnittelulla sekä tarpeellisten välineiden, kuten uuden pelipallon ja maalivahdin hankintojen hankinnalla jalkapallo-ottelua varten. Myös linnunpönttöihin tarvittava puutavara ja ruuvit hankittiin jo tapahtumaviikon maanantaina.

Koulu käytti alkuvuikon päivät Suomi 100 -vuotta teemaan tutustumiseen ja koululla toteutettiin projekteina salin koristeluun tarvittavan materiaalin kokoaminen ja askarteleminen. Jokainen ohjaaja vastasi osa-alueen, jonka hän oli saanut valita, materiaalien ja tarvikkeiden hankinnasta ja esivalmisteluista. Ruokien raaka-aineet

hankittiin tiistaina 23.5.2017 ja samana päivänä tehtiin myös tarvittavat esivalmistelut ruokien suhteen. Juhlasali kalustettiin ja koristeltiin tiistaina ja myös musiikkiesityksiin tarvittavat äänentoistolaitteet sekä tietokoneet ja karaokelaitteisto pystytettiin tiistaina.

Päivä aloitettiin osan työntekijöiden toimesta jo klo 07.00 ruokien valmistuksella ja keittiön siivouksella. Lapset ja nuoret lähtivät aamulla normaalisti kouluun.

Kuten kutsusta (Liite 1) ilmenee, oli päivä suunniteltu alkavaksi vierailijoiden osalta ruokailulla noin klo 11.30 alkaen. Kukin vierailijaperhe, yhdessä nuoren kanssa, aloitti ruokailun omaan tahtiin saavuttuaan Harjulaan. Ruokalistalle valittiin ruokia Suomi 100 vuotta -teemaa mukaillen (Liite 2). Raaka-aineet valittiin kotimaisesta kauden tarjonnasta ja listalle pyrittiin löytämään kaikille tuttuja ruokia perinteitä kunnioittaen. Ruokalista ei ollut esillä tapahtumapäivänä.

Lounaan jälkeen päivää jatkettiin, ja varsinainen ohjelmaosuus aloitettiin lasten ja nuorten sekä henkilökunnan musiikkiesityksillä. Esitysten toteutuksesta ja suunnittelusta, sekä harjoittelun organisoinnista vastasi Harjulan ohjaaja Leena Ranta-Opas. Äänentoistosta vastasi Esa Metsäranta. Ohjelma piti sisällään mm. kahden tytön itsensä suunnitteleman tanssiesityksen. Lisäksi kuultiin erään nuoren sanoittama laulu, johon paikallinen muusikko oli tehnyt sävellyksen ja sovituksen. Tunnin kestäneen musiikkituokion aikana kuultiin myös karaokelauluesityksiä useissa eri kokoonpanoissa. Esitykset saivat innostuneen vastaanoton ja välillä taas kuulijat herkistyivät kyyneliin. Esitykset mainittiin, ja niitä kommentoitiin positiivisesti useissa eri palautelomakkeissa.

Musiikkiesitysten jälkeen, ennen ulos siirtymistä, veturiluokan opettaja Marjukka Anttila ohjeisti seuraavan aktiviteetin, joka oli koulun henkilökunnan järjestämä suunnistusrata. Jokaiselle perheelle oli suunniteltu oma, perheen kiinnostuksen mukaan tehty rata ja rastit olivat perhekohtaisia. Ensimmäinen vihje jaettiin kullekin osallistujaperheelle kirjekuoressa. Radan rastit noudattivat niin ikään Suomi 100-vuotta teemaa. Vihjeet saattoivat olla esimerkiksi kuvia tai arvoituksia. Seuraava vihje odotti suunnistajia rastilla. Harjulan pihapiiriin ja lähiympäristöön sijoitettuja

rasteja oli perheestä riippuen kaikkiaan noin kymmenen. Viimeinen tehtävä oli löytää Harjulan neuvotteluhuoneessa ollut ohjaaja, joka jakoi kaikille osallistujille jäätelöt. Ilahduttavaa oli se, miten innostuneesti kaikki perheet radan suorittivat loppuun saakka.

Suunnistustehtävän jälkeen oli varattu hetki vapaa-aikaa keskusteluille ja jäätelönsyönnille riippuen siitä, miten nopeasti kukin perhe radan suoritti.

Harjulan pihapiiriin tehtiin kesällä 2015 iso nurmikkoalue. Sitä suunniteltaessa ja tehtäessä otettiin huomioon se, että kentällä voitaisiin harrastaa mahdollisimman monia eri aktiviteetteja. Vuonna 2016 kenttä rauhoitettiin niin, että kentälle saatiin kasvatettua vahva ja tasainen nurmikko. Aikaisempina vuosina ja edellisenä perhepäivänä jalkapalloa oli pelattu viereisellä hiekkakentällä. Tänä Perhepäivänä oli tarkoitus, että nurmikkokenttä vihdoinkin vihittäisiin virallisesti käyttöön. Tänä päivänä kentällä pelattaisiin jalkapallo-ottelu, jossa Harjulan nuoret kohtaisivat vanhemmista, sekä koulun ja Harjulan henkilökunnasta kootun all stars -joukkueen. Kentän vihkimisseremonia aloitettiin Suomen lipun liehuessa salossa joukkueiden ja tuomarin siirtymisellä keskiviivalle. Allekirjoittanut piti juhlapuheen ja sen päätteeksi pelaajat ja yleisö lauloivat yhdessä Maamme-laulun. Maamme-laulun jälkeen avajaispotkua saapui suorittamaan kiinteistöistä ja ulkoalueista vastaava ohjaaja, yrittäjä Esa Metsäranta. Paineiden kasvaessa ylitsepääsemättömiksi Metsärannan ensimmäinen potkuyritys ei osunut palloon ja Metsäranta kaatui näyttävästi kuitenkin itseään satuttamatta. Toisella yrittämällä potku saatiin suoritettua ja näin kenttä saatiin virallisesti vihittyä käyttöön. Itse peli oli tasainen ja hyvin jännittävä. Varsinaisen peliajan päätyttyä kuvitteellisella tulostaululla olivat lukemat kolme -kolme. Ottelu ratkesi vasta rangaistuslaukauskilpailussa, jossa henkilökunnan ja aikuisten yhdistelmäjoukkue ampui ohi ratkaisevan laukauksen.

Pelin jälkeen odotti kodalla makkara- ja mehutarjoilu sekä pihapiirissä tarjolla olleita vapaaehtoisia aktiviteetteja, joissa perheet saivat vapaasti kiertää omien kiinnostustensa mukaan. Valittavana oli frisbeegolfia, karaokea, linnunpönttöjen tekoa sekä valokuvauspiste, jossa nuorten ja heidän perheidensä oli mahdollista kuvauttaa

itsensä erilaisissa kokoonpanoissa. Valokuvauspisteen oli suunnitellut Harjulan ohjaaja Miia-Kaisa Syrjälä. Hän myös vastasi kuvaamisesta. Nuorten ja perheiden lisäksi Harjulan ja koulun työntekijät käyttivät valokuvauspistettä ahkerasti (Kuvio 3). Pisteellä oli varattuna erilaista rekvisiittaa kuten pahvista askarreltuja viiksiä ja hattuja sekä solmioita ja huulia kuvauksia varten. Piste saavutti kaiken kaikkiaan suuren suosion ja Harjulan toimesta teetettiin kuvat, jotka toimitettiin perheille muistoksi päivästä. Linnunpönttöpisteelle oli etukäteen sahattu määrämittaiset laudat, jotta rakentaminen olisi helppoa ja nopeaa. Pisteellä oli myös mahdollisuus testata lintujentunnistustaitojaan.



Kuvio 3. Iloiset ohjaajat valokuvauspisteellä: vasemmalta oikealle Yli-Harja, Sepälä ja Metsäranta. Valokuvaus: Miia-Kaisa Syrjälä.

Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus, että Perhepäivä päättyy seinäjokelaisen duon Aino ja Leevi musiikkiesitykseen. Esitys oli tarkoitus pitää Harjulan liikunta- ja juhlasalissa. Perhepäivän aamuna duo kuitenkin ilmoitti viime hetken aikatauluongelmastaan, jonka vuoksi heidän esiintymistään piti aikaistaa. Esitys päättyi siirtämään ulos ja duo esiintyi samaan aikaan, kun perheet ja henkilökunta kiersivät toimintapisteillä. Tämä osoittautui hyväksi ratkaisuksi, koska elävämusiikki sopi hienosti toiminnan taustalle ja toisaalta osa ihmisistä pääsi keskittymään

musiikkiin kauniissa iltapäivässä ulkona. Osa osallistujista ei myöskään olisi enää jaksanut rauhoittua erilliseen konserttiin sisätiloissa.

Perhepäivä päätettiin kahviin täytekakkuun sekä muuhun makeaan tarjottavaan. Kahvin lomassa lapsilla ja nuorilla sekä heidän perheillään oli mahdollisuus täyttää Perhepäivää koskeva kyselylomake. Ilahduttavaa oli se, että jokainen osallistuja halusi lomakkeen kysymyksiin vastata. Vastaamisen jälkeen perheet lähtivät viikonlopun viettoon. Palauttaessaan lomakkeen täytettynä jokainen sai matkaevääksi Suomi 100-vuotta suklaata ja virvoitusjuoman.

Perhepäivän jälkeen Perhekeskus Harjulan henkilökunta ja yrittäjät pitivät seuran tapalaverin, jossa pohdittiin mm. Perhepäivän toteutumisen onnistumista ja mahdollisia kehittämiskohteita.

5.2 Asiakaspalautteen kerääminen

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyttä haluttiin mitata yksittäisen Perhepäivän osalta. Asiakaspalautteen kerääminen toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyllä (Liite 3). Kyselylomakkeessa oli sekä monivalintakysymyksiä Likert-asteikolla (viisi vastausvaihtoehtoa) että avoimia kysymyksiä. Tavoitteena oli saada asiakkaan ääni kuuluviin. Tavoitteena oli, että Perhepäivästä pystyttäisiin luomaan Harjulaan vuosittainen tapahtuma, jolla olisi onnistuessaan positiivinen vaikutus nuorten ja heidän verkostonsa kanssa tehtävään työhön. Parhaimmillaan Perhepäivästä voisi muodostua yksi uusi toimintamalli, josta Harjula tunnettaisiin. Perhepäivä voisi auttaa Perhekeskus Harjulaa laitoksena erottumaan positiivisesti kilpailijoistaan. Yrittäjiä luonnollisesti kiinnosti se, vastasiko Perhepäivään suunnattu merkittävä taloudellinen panostus siitä saatua hyötyä. Taloudellista hyötyä voidaan arvioida myönteisenä maineen kasvuna pitkällä aikavälillä, joten tätä ei tässä tutkimuksessa pystytä arvioimaan. Ymmärrettävää on, että osaa panostuksen tuloksista mahdollisesti parantuneena vuorovaikutuksena ja yhteistyönä voidaan myös arvioida vasta myöhemmin. Hyötyä arvioitiin saadun asiakaspalautteen perusteella lyhyellä aikavälillä.

5.3 Palautteen kerääminen henkilökunnalta

Myös henkilökunnalta haluttiin palaute Perhepäivästä. Henkilökunnan ajatukset kerättiin välittömästi päivän päätyttyä seurantapalaverissa post it -lapuille. Jokainen kirjoitti vihreään lappuun positiiviset asiat päivästä ja keltaiselle lapulle ne asiat, jotka tulevaisuudessa saattaisivat vaatia kehittämistä. Kirjallisen palautteen jälkeen esille tulleista asioista keskusteltiin avoimesti.

5.4 Tutkimuksen validius ja eettisyys

Sosiaalityöntekijöiltä varmistettiin, ettei erillistä lupaa kyselyn esittämiseen sijoitetulle lapsille tarvita, koska kyselyllä kerättiin ainoastaan asiakkaiden mielipiteitä ja parannusehdotuksia Perhepäivästä. Kyselyssä ei tiedusteltu asiakasta itseään koskevia asioita, vaan tarkoituksena oli ohjaajien työn kehittäminen saadun palautteen pohjalta. Kyselylomake jaettiin kaikille Perhepäivään osallistuneille asiakkaille ja heidän läheisilleen. Palautetta pyydettiin koko henkilökunnalta.

Kaikille kyselyyn vastaajille kerrottiin, että vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja tiedotettiin myös siitä, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Vastaukset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä opinnäytetyöntekijän ja ohjaavan opettajan toimesta. Vastauksista tehtiin kooste Excel -ohjelmalla siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Kerätty aineisto hävitettiin silppurilla sen jälkeen, kun vastauksista tehty kooste oli valmis. Eettisyys toteutui myös vaitiolovelvollisuutena. Jokaiselle Perhepäivään osallistuvalle muistutettiin vaitiolovelvollisuudesta. Päivän aikana otettuja kuvia ei julkaista Harjulan nettisivuilla, eikä sosiaalisissa medioissa, vaan ne säilytetään Harjulassa ja kuvia luovutetaan asiakkaille vain, jos niissä ei esiinny muita kuin asiakkaan omaa perhettä.

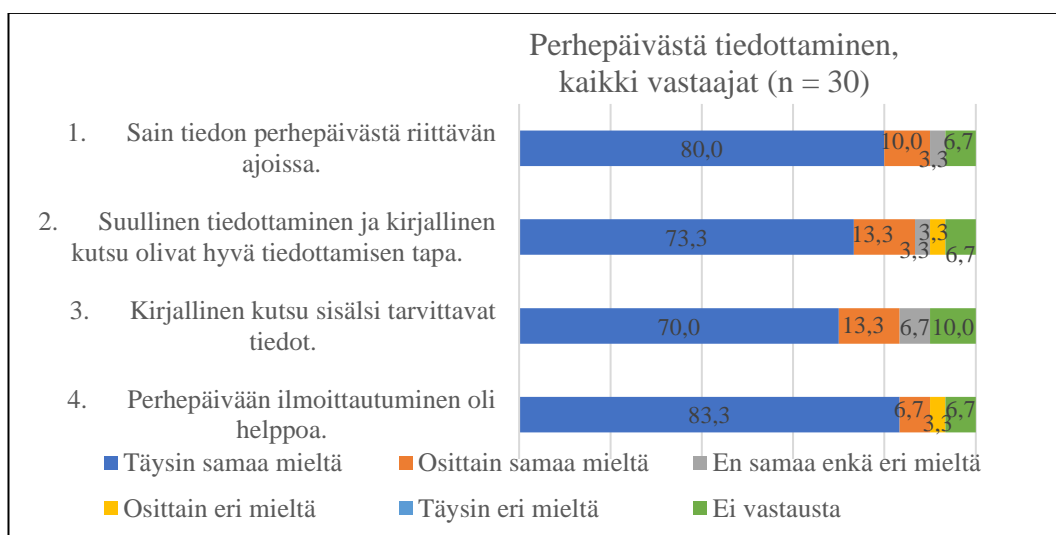
6 TULOKSET

Kaikki Perhepäivään osallistuneet (n= 30) palauttivat kyselylomakkeen Perhekeskus Harjulan Perhepäivästä ja olivat pääsääntöisesti vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Vastauksia saatiin Perhepäivästä tiedottamisesta, Perhepäivän sisällöstä sekä lisäksi palautetta omin sanoin. Suomi -100 -teema ei noussut esiin vastauksissa.

Kaikki Perhepäivässä mukana olleet Perhekeskus Harjulan työntekijät ja esimiehet antoivat palautetta kirjallisesti ja suullisesti seurantalaverissa.

6.1 Perhepäivästä tiedottaminen

Kuviossa 4 on esitetty tulokset Perhepäivästä tiedottamisesta. Tuloksissa ovat mukana kaikkien vastaajien (n = 30) mielipiteet prosentteina kaikista vastauksista.

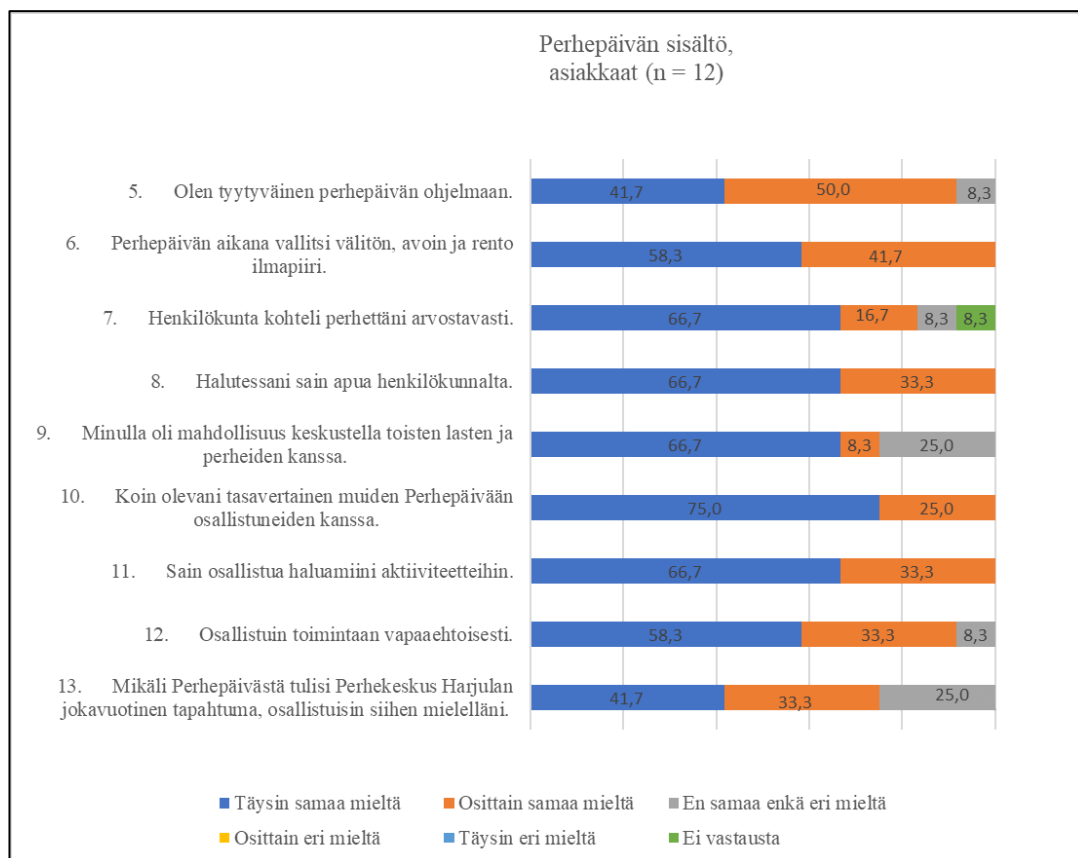


Kuvio 4. Perhepäivästä tiedottaminen, kaikki vastaajat (n = 30).

Lähes kaikki Perhepäivään osallistuneet asiakkaat ja heidän läheisensä kokivat, että Perhekeskus Harjulan Perhepäivästä oli tiedotettu asianmukaisesti. Myös Perhepäivään ilmoittautuminen koettiin vaivattomaksi. Henkilökunnan palaute tiedottamisesta käsitellään kohdassa 6.3: Henkilökunnan palaute Perhepäivästä.

6.2 Asiakaspalaute asiakkaiden kokemana Perhepäivän sisällöstä

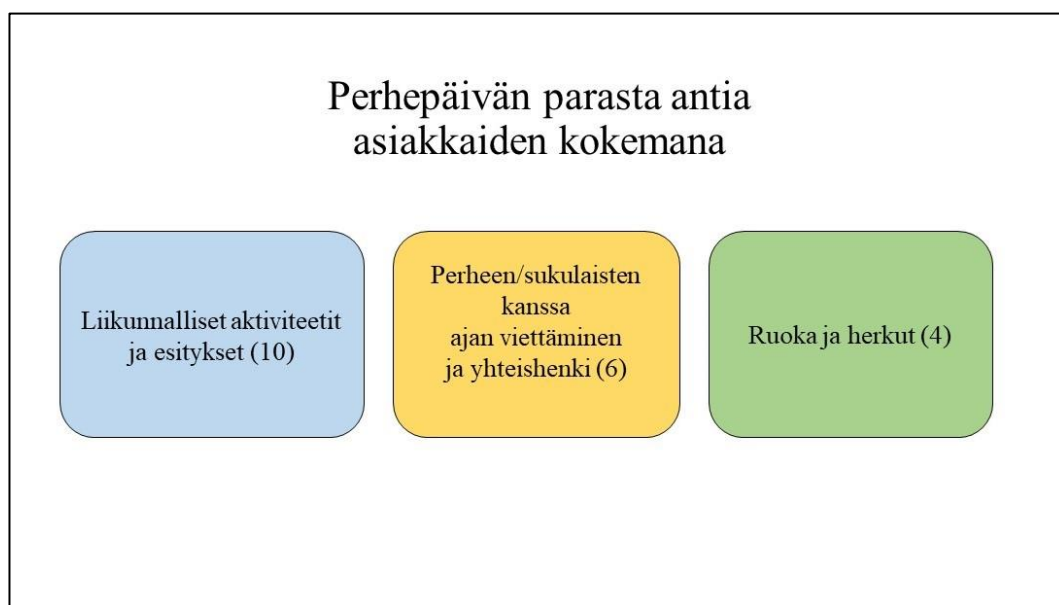
Kuviossa 5 on esitetty Perhepäivän sisältö asiakkaiden kokemana (n = 12). Tulokset on esitetty prosentteina kaikkien asiakkaiden vastauksista.



Kuvio 5. Perhepäivän sisältö asiakkaiden kokemana (n = 12).

Lähes kaikki asiakkaat olivat joko erittäin tai melko tyytyväisiä päivän ohjelmaan. Myös päivän aikana vallinnut ilmapiiri sai hyvää palautetta. Asiakkaat kokivat, että henkilökunta kohteli heidän perheitään arvostavasti ja että henkilökunta auttoi tarvittaessa. Yksi asiakas jätti vastaamatta kysymykseen perheen arvostavasta kohteesta. Sekä tasavertaisuus että vapaaehtoisuus toimintaan osallistumisessa toteutui suurimman osan mielestä hyvin. Kolme neljäsosaa asiakkaista olisi valmis osallistumaan Perhepäivään uudelleen erittäin tai melko mielellään, mikäli sellainen tulevaisuudessa järjestettäisiin.

Kuviossa 6 on esitetty Perhepäivän parasta antia asiakkaiden kokemana. Palautteet on koottu kyselylomakkeen avointen kysymysten vastauksista. Kommenttien lukumäärä on ilmoitettu sulkeissa. Palautteet on kirjattu siten, kun ne lomakkeilla olivat. Osa palautteista voitiin sijoittaa usean otsikon alle. Tämän vuoksi jotkut kommentit esiintyvät tekstissä useamman kerran.



Kuvio 6. Perhepäivän parasta antia asiakkaiden kokemana.

Liikunnalliset aktiviteetit ja esitykset. Aktiviteetit ja liikunta olivat odotetusti asiakkaiden keskuudessa suosittuja. Liikunta, pelit ja urheilu näyttelevät isoa osaa Harjulan arjessa ja Perhepäivänä käyttöön otettu nurmikenttä on päivittäisessä käytössä niin koulun toimesta kuin iltaisinkin osaston puolelta. Liikunnan mukana olo myös Perhepäivässä oli itsestään selvyys.

”Jalkapallopelejä ja yhteishenkiä”

”Jalkapallon pelaaminen”

”Herkuksia, perhe (kummit) ja suunnistus”

”Aktiviteetit ja ruoka”

”Jalkapallo”

”Sukulaisten kanssa oleminen ja esitykset ja ruoka”

”Oli sisältö”

”Enemmän aktiviteettejä”

”Enemmän aktiviteettejä olisi plussaa. Hyvää oli, että aikuiset oli mukana tekemässä”

”Itse tykkään siitä, että halutessaan saa osallistua aktiviteetteihin. (ei ole pakko)”

Perheen/sukulaisten kanssa ajan viettäminen ja yhteishenki. Asiakkaiden vastauksissa myös yhdessäolo läheisten kanssa nousi esiin useamman kerran. Myös yhteishenki mainittiin. Lisäksi hyvänä asiana koettiin se, että päivän päätteeksi pääsi lähemään kotiin viikonlopun viettoon. Päivän kesto nousi esiin yhdessä kommentissa.

”Herkut, perhe (kummit) ja suunnistus”

”Saa olla oman perheen kanssa”

”Sukulaisten kanssa oleminen ja esitykset ja ruoka”

”Jalkapallopelejä ja yhteishenki”

”Kesto vähän liian pitkä, muuten tykkäsin. Itsellä pitkä kotimatka”

”Ilma oli hieno ja oli kivaa. Kivointa oli, että pääsin illalla vielä kotiin”

Ruoka ja herkut. Ruoka nousi useammalla maininnalla omaksi, tärkeäksi ohjelmanumerokseen positiivisella tavalla. Se tuli esiin asiakkaiden vapaissa kommentteissa. Perhekeskus Harjulassa panostetaan ruokaan. Ruuan valmistuksessa pyritään käyttämään kotimaisia, lähellä tuotettuja raaka-aineita aina, kun se on mahdollista. Harjulassa ruoka valmistetaan alusta asti itse. Nuoria kannustetaan osallistumaan ruuan valmistukseen yhdessä ohjaajien kanssa. Harjulassa ruokailutilanteet tukevat yhteisöllisyyttä ja ruoka on yksi osa kulttuurikasvatusta, jota nuorille

pyritään tarjoamaan. Joulun lisäksi Harjulassa juhlistetaan mm. pääsiäistä, vappua ja pyhänmiesten päivää yhteisruokailulla nuorten, Harjulan sekä koulun henkilökunnan kanssa.

”Herkut, perhe (kummit) ja suunnistus”

”aktiviteetit ja ruoka”

”Ruoka”

”Sukulaisten kanssa oleminen ja esitykset ja ruoka”

Muita kommentteja päivän parhaasta annista. Näitä kommentteja ei pystytty sijoittamaan minkään yksittäisen otsikon alle.

”Olin ensimmäinen”

”En tiä”, ”EMT” (= en mä tiä)

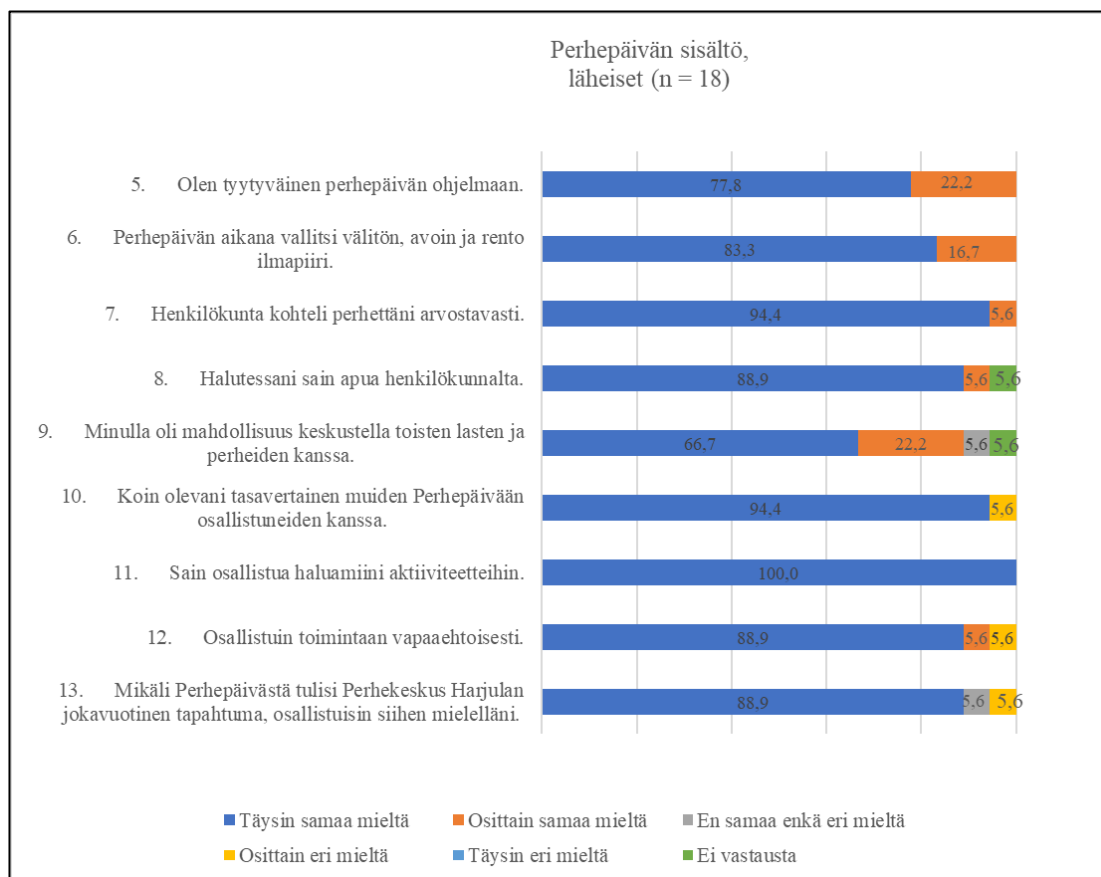
”Olen nauttinut koko päivästä”

”Perhepäivä oli mukava, en muuttaisi siitä mitään”

Annetusta palautteesta näki selvästi, että lapset ja nuoret olivat paneutuneet kyselyyn vastaamiseen. Lähes jokaisessa kyselylomakkeessa oli vastattu myös avoimiin kysymyksiin. Huomionarvoista on myös se, että yhdessäkään lomakkeessa ei oltu vastattu kysymyksiin epäasiallisesti.

6.3 Asiakaspalaute läheisten kokemana Perhepäivän sisällöstä

Kuviossa 7 on esitetty Perhepäivän sisältö läheisten kokemana (n = 18). Tulokset on esitetty prosentteina kaikkien läheisten vastauksista.

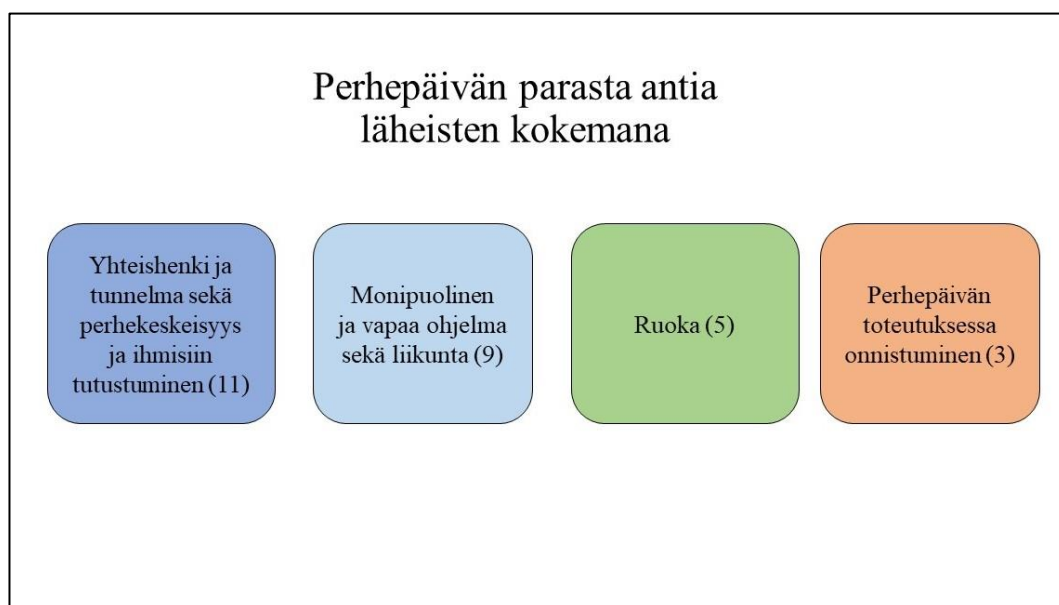


Kuvio 7. Perhepäivän sisältö läheisten kokemana (n = 18).

Kaikkien asiakkaiden läheisten voidaan katsoa olleen tyytyväisiä päivän ohjelmaan. Lähes 80% vastaajista oli täysin samaa mieltä kysymyksen väittämän kanssa ja loput vastaajista olivat jokseenkin samaa mieltä.

Vastausten perusteella lasten ja nuorten läheiset kokivat, että heillä oli mahdollisuus keskustella toisten aikuisten kanssa niin halutessaan. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kaikki läheiset olivat täysin samaa mieltä siitä, että olivat tasavertaisia muiden osallistujien kanssa. Kaikki Perhepäivään osallistuneet läheiset saivat osallistua haluamiinsa aktiviteetteihin ja pääsääntöisesti osallistuminen koettiin olleen vapaaehtoista. Noin yhdeksänkymmentä prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että he osallistuisivat Perhepäivään uudelleen erittäin mielellään, mikäli sellainen tulevaisuudessa uudelleen järjestettäisiin.

Kuviossa 8 on esitetty Perhepäivän parasta antia läheisten kokemana. Palautteet on koottu kyselylomakkeen avointen kysymysten vastauksista. Kommenttien lukumäärä on ilmoitettu sulkeissa. Palautteet on kirjattu siten, kun ne lomakkeilla olivat. Osa palautteista voitiin sijoittaa usean otsikon alle. Tämän vuoksi jotkut kommentit esiintyvät tekstissä useamman kerran.



Kuvio 8. Perhepäivän parasta antia läheisten kokemana.

Yhteishenki ja tunnelma sekä perhekeskeisyys ja ihmisiin tutustuminen. Läheisten palautteissa päivässä välittynyt tunnelma ja ilmapiiri nousivat esiin yli puolessa vastauksista. Ilmapiiriin oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Vieraat kokivat, että henkilökunta suhtautui heihin arvostavasti ja että henkilökunnalta sai apua niin halutessaan. Oli hyvä nähdä, miten hyvin vanhemmat ja muut läheiset viihtyivät Perhepäivässä. Päivän yhtenä tavoitteena oli yhteistyön helpottaminen ja se saavutettiin. Vanhemmat kokivat olevansa toivottuja vieraita ja arvostivat keskusteluja henkilökunnan kanssa. Huostaanotetun lapsen vanhemman tunteja kuvaavat hyvin palautteet: "*Kerrankin tunsin kuuluvani joukkoon*" ja "*Olen erilainen, silti hyväksytty*". Palautteet kertovat häpeästä ja stigmatisoinnista, joita vanhemmat joutuvat arjessa kantamaan. Jos joku pääsi näistä tunteista hetkeksi eroon Perhepäivässä, päivää voi pitää onnistuneena.

”Yhdessäolo ja saa nähdä muitakin vanhempia”

”Lapset sai esiintyä läheisten edessä, Arvokasta. Yhdessä tekeminen +++”

”Yhteisöllisyys. Avoin tapahtuma perheille. Mukavaa tutustua Harjulan työntekijöihin.”,

”Kiva päivä, tunsin kerrankin kuuluvani joukkoon”

”Iloinen tunnelma, avoin ilmapiiri. Yhteenkuuluvaisuuden tunne!!! Olen erilainen, silti hyväksytty. ensimmäinen kesäpäivä, ensimmäinen kesän juhla”

”Lämmin, läheinen ja rakkaudellinen tapahtuma”

”Iloinen yhteishenki”

”Välitön tunnelma”

”Tosi hyvä ilmapiiri”

”Monipuolinen ohjelmatarjonta. kaikki toimivat yhdessä. Yleensäkin seurata lasten tekemisiä. Tilanne pysyi käsissä”

”Vapaa ja oikein onnistunut kaikin puolin”

Monipuolinen ja vapaa ohjelma sekä liikunta. Lähes kaikki olivat maininneet ohjelman, eikä ohjelma saanut keneltäkään negatiivista palautetta. Läheisten palautteista kävi ilmi, että he pitivät lasten esityksiä arvokkaina. Huostaanotetun lapsen vanhemmalle on tärkeää voida kokea ylpeyttä lapsestaan ja nähdä tämän osaavan ja onnistuvan. Näitä kokemuksia ei välttämättä perheen arjessa ole ollut.

”Monipuolinen ohjelma, hyvä ruoka, liikuntaa oli tarpeeksi”

”Vapaata toimintaa riittävästi. Mielenkiintoisia tehtäviä”

”Jalkapallopelejä ja koulun tehtävät”

”Ehkä kilpailuvietti on kaikilla enemmän kisailua”

”Lasten esitykset”

”Lauluesitykset”

”En muuttaisi mitään, sääkin oli hieno. Musiikista lisäkiitos sekä nuorille, että lopuksi aikuisten esitys”

”Monipuolinen ohjelmatarjonta. kaikki toimivat yhdessä. Yleensäkin seurata lasten tekemisiä. Tilanne pysyi käsissä”

”Mahtava keli. Riittävän väljä ohjelma (ei ollut suorittamista)”

Ruoka. Lähes kolmannes vastaajista huomioi maittavan ja monipuolisen ruokatarjoilun.

”Ruoka oli mahdollottoman hyvää ja oli monipuolinen.”

”Hyvä ruoka.”

”Ruoka, musiikki, ulkoilu”

”Monipuolinen ohjelma, hyvä ruoka, liikuntaa oli tarpeeksi”

”Esitykset. Ruoka”

Perhepäivän toteutuksessa onnistuminen. Muutama vastaaja oli antaa päivän toteuttamisen onnistumisesta positiivista palautetta.

”Suunnittelu ja toteutus onnistunut erittäin hyvin. aikataulu hyvä. Sopiva aika kesän alku”

”Suunniteltu ja onnistunut erittäin hyvin”

”Hyvä juttu, kaikki sujui hyvin”

Muut kommentit. Neljää vastausta ei voitu luokitella minkään otsikon alle, koska ne eivät avautuneet tutkijalle riittävällä tarkkuudella.

”Opettajan keskustelu”

”Hyvä päivä”

”Elisalle annoin vinkkejä, kesä lämmin, oli kiva”

”Tämä oli joka lailla hyvä päivä”

6.4 Henkilökunnan palaute Perhepäivästä

Henkilökunnan palautteessa oltiin tyytyväisiä tunnelmaan. Tunnelman sanottiin olleen leppoisa ja, että asiakkaiden ja heidän läheistensä hyvä suhde henkilökuntaan välittyi päivän aikana. Myös aktiivinen osallistuminen oli huomioitu palautteissa. Työnjako ja selkeät vastualueet saivat myös kiitosta. Henkilökunta totesi palautteissaan, että kokonaisuus oli hyvin suunniteltu: sekä ohjattua toimintaa että vapaata tekemistä oli sopivasti. Myös osaston ja koulun yhteistyön todettiin sujuneen saumattomasti. Monipuolinen ohjelma ja aktiviteetit mainittiin myös useaan otteeseen. Päivän aterioihin ja tarjoiluihin oltiin henkilökunnan taholta tyytyväisiä.

Vaikka paikalla oli runsaasti väkeä ja tunnelma oli välitön, ei voinut olla huomaamatta sitä, ettei kaikkien asiakkaiden läheisiä saatu paikalle ponnisteluista huolimatta. Lisäksi kaikki paikalle saapuneet eivät osallistuneet tarjottuihin aktiviteetteihin. On kuitenkin muistettava, että osallistumisen oli tarkoituskin perustua vapaaehtoisuuteen. Läheisten olisi ehkä helpompi osallistua jatkossa Perhepäivään, jos he tutustuisivat henkilökuntaan ja muiden asiakkaiden läheisiin yhteisten tapahtumien yhteydessä. Vertaistukea olisi helpompi saada osallistumalla itse.

Kehittämistä henkilökunta löysi tiedottamisesta mm. ruokalistan toivottiin olevan esillä jatkossa. On yleisesti tiedossa, että asioista tiedottamista on aina varaa parantaa. ”Silti joissain firmoissa tunnutaan edelleen uskovan, että tieto lentää kuin itseltään työpisteestä toiseen. Sisäiseen viestintään ei satsata, kun taas ulkoisen viestinnän linjauksia pohditaan kuukausikaupalla. Jokainen lienee kuullut työpaikallaan

tokaisun, että "en minä tätä ainakaan tiennyt." Sisäinen viestintä pitää aikatauluttaa kuin muukin yrityksen liiketoiminta. Täytyy laatia strategia mitä kerrotaan, koska, milloin, millä välineellä ja kenelle." (Talouselämä 2008.)

Siirtymisiin toivottiin selkeämpää ohjeistusta. Joidenkin mielestä ohjelmaa ja aktiviteetteja oli liikaakin ja liian laajalla alueella. Henkilökunnan palautteissa todettiin myös, etteivät vanhemmat ottaneet vastuuta lastensa valvonnasta, vaan se jäi henkilökunnan vastuulle. Henkilökunnan huomio siitä, etteivät vanhemmat valvoneet lapsiaan oli tärkeä. Jos lasten valvonta on yhteisvastuulla, se ei ole kenenkään vastuulla. Näin valvonta jäi Perhepäivässä henkilökunnalle. Tämä ei ole yllättävää. Taustalla voi helposti olla vanhempien kokemus siitä, että he tulivat vierailijoiksi laitokseen, jonka vastuulla heidän lapsensa ovat. Vanhemmilla saattoi olla se käsitys, että lasten valvonta ja ohjaus kuuluivat jakamattomana laitoksen henkilökunnalle myös Perhepäivänä. Jos vastaisuudessa halutaan antaa valvontavastuuta vanhemmille ja käyttää Perhepäivää myös vanhempien vastuunoton tukemiseen, siitä on sovittava vanhempien kanssa etukäteen. Perhepäivään tuleville vanhemmille ja muille läheisille on tehtävä selväksi, mitä heiltä odotetaan ja mitkä ovat ne säännöt, joita lasten ja nuorten odotetaan noudattavan Perhepäivän aikana. Tällöinkin henkilökunnan tehtävä on olla lähellä ja tukea vanhempia ongelmatilanteissa.

Henkilökunnan havaintojen mukaan osalle asiakkaista ja perheistä päivä oli liian pitkä. Osallistumisen ja osallistamisen suhteen todettiin, etteivät kaikki osallistuneet aktiviteetteihin kannustuksesta huolimatta. Palautteessa todettiin myös, että huonokuntoiset asiakkaat erottuivat joukosta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

”Lastensuojelun haasteena asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden kohdalla voidaan nähdä se, miten asiakas kokee häneen kohdistuneet, usein tahdonvastaiset toimenpiteet, jotka lastensuojelun näkökulmasta ovat palvelua.” (Manner 2017). Sekä se, että ”asiakkaat, jotka eivät joko osaa tai halua toimia palvelutarjoajan odotusten mukaisesti, voivat pilata palvelun laadun.” (Grönroos 2001, 161). Järjestämällä Perhepäivä, jossa kaikki osallistujat olivat samalla viivalla ja toiminta oli vapaaehtoista ja epämuodollista, haluttiin vaikuttaa em. asenteiden lieventymiseen. Perhepäivästä saatua hyötyä voidaan osittain arvioida vasta pidemmän ajan kuluttua mahdollisesti parantuneena kanssakäymisenä lasten ja nuorten verkostojen kanssa.

Perhekeskus Harjulan asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella voidaan perustellusti sanoa, että Perhepäivälle asetetut tavoitteet saavutettiin. Saatujen kyselyvastausten ja palautteiden perusteella voidaan todeta, että päivässä toteutuivat perhekeskeisyys, yhteisöllisyys, vertaistuki sekä osallistumisen vapaaehtoisuus. Kuten oletettavaa oli, nousivat lasten ja nuorten ja taas toisaalta läheisten ja henkilökunnan palautteissa esiin eri asiat. Lapset ja nuoret huomioivat ensisijaisesti liikunnalliset aktiviteetit, kun taas läheisten vastauksissa esiin nousivat esimerkiksi nuorten esitykset ja Perhepäivässä vallinnut välitön ilmapiiri.

Taloudellista panostusta ja sitä, tuottiko panostus toivotun tuloksen, ei tässä tutkimuksessa avattu tarkemmin, koska yritys haluaa pitää tarkat talousluvut liikesalaisuutenaan. Selvää kuitenkin on, että myös taloudellinen panostus on merkittävä. Henkilökunnan palkka- ja sivukulut, perheille maksetut matka- ja kilometrikorvaukset sekä tarjotut ateriat ja esiintymispalkkiot Harjulan ulkopuolisille esiintyjille muodostivat useiden tuhansien eurojen yhteissumman. Yrittäjien keskenään käymissä keskusteluissa on kuitenkin käynyt selväksi, että taloudellinen panostus kannatti ehdottomasti tehdä.

8 POHDINTA

Tämä tutkimus tuotti Perhekeskus Harjulle työkalun, kyselylomakkeen, jolla voi jatkossa analysoida asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä henkilökunnan toiveita Perhepäivän järjestämisen suhteen. Kyselyn voisi tehdä myös juuri ennen Perhepäivän järjestämistä. Kyselylomake on helppo tapa saada kerättyä palautetta, jota muuten on vaikea saada.

Tämän tutkimuksen aikana tiedottamiseen vaikutti heikentävästi se, että isäni nukui pois Perhepäivää edeltävällä viikolla. Näin kaikki viime hetken tiedotteiden ja aikataulujen tarkempi tekeminen ja jakaminen jäivät tekemättä. Tämän takia myöskään ruokalista ei ollut pöydissä valmiina ruokailijoita odottamassa. Sisäiseen tiedottamiseen tulemme kiinnittämään huomiota seuraavaa Perhekeskus Harjulan Perhepäivää järjestettäessä.

Seuraavia Perhepäiviä suunniteltaessa tulisi mielestäni miettiä, olisiko mahdollista ottaa lasten ja nuorten vastuusosiaalityöntekijät mukaan päivän suunnitteluun niin, että myös he voisivat tukea ja kannustaa vanhempia osallistumaan Perhepäivään. Ihannetilanne olisi se, että jokaisella lapsella ja nuorella olisi paikalla vanhempi, vanhemmat tai muita läheisiä. Vaikka Harjula tälläkin kertaa huolehti kaikista perheiden kustannuksista, se ei riittänyt saamaan paikalle läheisiä kaikille nuorille.

Haluan painottaa sitä, miten suuri merkitys Perhepäivällä oli koulun henkilökunnan ja vanhempien kanssakäymiselle ja yhteistyölle. Koulu osallistui nyt näkyvästi Perhepäivään ja toteutukseen. Ilman Harjulan panostusta ei koulu olisi pystynyt ko. päivää toteuttamaan. Koululle tai Kauhajoen kaupungille ei päivästä koitunut ylimääräisiä kuluja. Koulun mukanaolo oli ehdottoman tärkeää, koska iso osa lapsista ja nuorista kävi keväällä v. 2017 Veturi -luokkaa Harjulan pihapiirissä.

Tulevaisuudessa on mielenkiintoista nähdä, miten Perhepäivän toteutukseen ja tunnelmaan vaikuttaa se, jos koulu siirtyy pois Harjulan pihapiiristä. Missään tapauksessa en toivo, että näin kävisi, vaan toivon, että läheinen yhteistyö samassa pihapiirissä jatkuisi ja syventyisi entisestään. Henkilökohtaisesti koen, että tällainen

koulujärjestely takaa lapsen edun toteutumisen parhaiten. Nyt järjestetyssä Perhepäivässä toistensa mukanaolosta hyötyivät sekä Harjula että koulu. Oli hienoa havaita, että koulun ja Harjulan henkilökunta toimivat saumattomasti yhdessä yhteisten asiakkaidemme ja heidän verkostonsa parhaaksi.

Tutkimuksen eettisyys toteutui erittäin hyvin: kaikille tutkimukseen osallistujille kerrottiin, että kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista, eikä vastaajia voida yksilöidä. Näin myös tapahtui. Kyselylomakkeet ovat olleet vain minun ja ohjaavan opettajan nähtävänä. Lomakkeet tuhottiin silppurilla tämän tutkimuksen valmistuttua. Eettisyys toteutui myös vaitiolovelvollisuutena. Perhepäivänä valokuvauksesta huolehdittiin Perhekeskus Harjulan toimesta, eikä muita kuvia otettu. Kuvia, joissa näkyy asiakkaita ja/tai heidän läheisiään, ei julkaista. Osallistujille teetettiin kuvia, joissa he esiintyvät, ja kuvat lahjoitetaan heille tulevana jouluna.

Haluan kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita asiakkaita ja heidän läheisiään, Perhekeskus Harjulan ja koulun henkilökuntaa sekä yhtiökumppaneitani Päiviä ja Esaa. Tätä tutkimusta oli mielekäs tehdä, koska koin aiheen tärkeänä sekä Perhekeskus Harjulalle ja yhteistyökumppaneillemme että asiakkaillemme ja heidän läheisilleen. Erityiskiitos lehtori Ahti Nymanille opinnäytetyöni ohjauksesta sekä perheelleni, joka on tukenut minua opintojeni aikana.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WS Bookwell Oy.

Beard, R. 2014. Why Customer Feedback Is Important To Your Business (6 Reasons) Viitattu 9.9.2017. <http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-feedback-is-important/>

Bone, S. A., Lemon, K. N., Voorhees, C. M., Liljenquist, K. A., Fombelle, P. W., Detienne, K. B., & Money, R. B. 2017. "Mere Measurement Plus": How Solicitation of Open-Ended Positive Feedback Influences Customer Purchase Behavior. *Journal of Marketing Research* 53 (1), p.156-170.

Businessdictionary. Viitattu 9.9.2017. <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-feedback.html>

Filppa, V. & Hietanen, S. Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa - yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 459-478. Toim. Laitinen, M & Niskala, A. 2013. Tampere. Vastapaino.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo. Wsoy.

Heino, T. 2009. Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi. 198-215. Toim. Ahlström, S., Karvonen, & S. Lammi-Tasakula, J. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Heinonen, M. 2014. Kun joka makaroniin pitää mahtua pöytätävät. Hetkiä ja tarinoita huostaanotettujen lasten vanhempien elämästä. 10-11. Toim. Svensson, K. Keuruu. Voikukkia –verkostohanke.

Huhtanen, R. 2016. Vapaaehtoinen vai tahdonvastainen huostaanotto. Teoksessa Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. 33-51. Toim. Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. Tampere. Vastapaino.

Laakso, R. 2016. Huostaanotto ja muutokset lasten elämässä. Teoksessa Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. 157-187. Toim. Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. Tampere. Vastapaino.

L22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 4.9.2017 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.9.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.9.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus –Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki. Talentum.

Manner, S. 2017. Rehtori. Vantaan kansainvälinen koulu. Haastattelu 8.9.2017.

Nikkanen, M. 2017. Asiakaskokemus on osallisuutta - Lapset tietävät ihan itse mikä heille on parasta. Viitattu 9.9.2017. http://www.milapro.fi/ajankoh-taista/Asiakaskokemus_on_osallisuutta___Lapset_tietavat_ihan_itse_mika_heille_on_parasta_14.html.

Omavalvontasuunnitelma. 2016. perhekeskus Harjula Oy:n omavalvontasuunnitelma.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Lastensuojelu tänään, 240-254. Toim. Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. Helsinki. Tammi.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki. Edita.

Talouselämä. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Viitattu 1.10.2017. <http://www.talouselama.fi/tyoelama/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat-3397543>

Uramo, M. 2008. Vanhemmuuden kohtaaminen lastensuojelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta; yhteiskuntapolitiikan laitos.

Vierula, T. 2016. Huostaanoton käynnistämät suhteet ja prosessit vanhempien henkilökohtaisessa elämässä. Teoksessa Huostaanotto. Lastenhuollon vaativin tehtävä, 261-290. Toim. Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. Tampere. Vastapaino.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki. Ky-palvelu.

LIITE 1

25.4.2017

KUTSUMME

Teidät viettämään kanssamme perhepäivää Perhekeskus Harjulaan keskiviikkona 24. toukokuuta klo 11.30 alkaen. Päivän teemana on 100-vuotias Suomi.

Aloitamme päivän lounaalla, jonka jälkeen päivä sisältää vapaamuotoista ja vapaaehtoista toimintaa ja yhdessäoloa Harjulan ja koulun väen kanssa.

Ohjelmassa on mm. musiikkia, toiminnallisia pajoja ja jalkapallopelejä, jonka yhteydessä vihitään uusi nurmikenttä käyttöön.

Perhepäivä päättyy klo 17.30 mennessä.

Varmistatthän osallistumisenne, jotta osaamme suunnitella tarvittavat kuljetukset. (kortista löydätte yhteystiedot)

Lisäksi toivomme, että vastaatte päivän lopuksi lyhyeen kyselyyn koskien päivän tapahtumia. Kysely on vapaaehtoinen ja se liittyy Markun sosionomiopintojen lopputyöhön.

Ystävällisin terveisin,

Markku Lähde ja muu Harjulan ja koulun väki

LIITE 2

Perhepäivän ruokalista

silliä, kylmäsavulohta, graavilohitartaria
kurkkua ja tomaattia, kaali-ananassalaattia, sienisalaattia
keitettyjä kananmunia

XXXXXX

pariisinperunoita, hunajaporkkanoita

silakkapihvejä

jauhelihamurekettä

kinkkua ja kastiketta

XXXXXX

leipäjuustoa, lakkahilloa

ruisleipää, voita

maitoa, vettä sekä mehua

XXXXXX

täytekakkua, pikkuleipiä ja suklaakonvehteja

kahvia, teetä, mehua ja limonadia



LIITE 3



Palaute Perhekeskus Harjulan Perhepäivästä 24.05.2017

Olen asiakas ☐Olen asiakkaan läheinen ☐Olen osallistunut Perhepäivään aikaisemmin: kyllä ☐ en ☐

Mikäli haluat keskustella tai saada apua tämän lomakkeen täyttämiseksi, ota yhteyttä

Markku Lähteeseen Perhepäivän jälkeen lomakkeen palautustilanteessa.

1	Täysin eri mieltä
2	Osittain eri mieltä
3	En samaa mieltä enkä eri mieltä
4	Osittain samaa mieltä
5	Täysin samaa mieltä

Täyttöohje

Kerro, mitä mieltä olet alla olevista väitteistä.

Ympyröi vastauksesi.

5 4 3 2 1
 ☺ ☹ ☹

PERHEPÄIVÄSTÄ JA PALAUTEKYSELYSTÄ TIEDOTTAMINEN

1.	Sain tiedotteen Perhepäivästä hyvissä ajoin.	5	4	3	2	1
2.	Postitse lähetetty paperinen kutsu oli hyvä tapa tiedottamiseen.	5	4	3	2	1
3.	Kutsu oli selkeä ja informatiivinen.	5	4	3	2	1
4.	Palautelomakkeen saate oli selkeä ja informatiivinen.	5	4	3	2	1
5.	Perhepäivään ilmoittautuminen oli helppoa.	5	4	3	2	1

PERHEPÄIVÄN SISÄLTÖ

6.	Perhepäivän sisältö vastasi odotuksiani	5	4	3	2	1
7.	Koin että Perhepäivästä oli minulle hyötyä	5	4	3	2	1
8.	Henkilökunta oli innokkaana mukana osallistumassa.	5	4	3	2	1
9.	Sain apua henkilökunnalta tarvittaessa.	5	4	3	2	1
10.	Perhepäivän aikana vallitsi välitön, avoin ja rento ilmapiiri.	5	4	3	2	1
11.	Päivän aikana oli mahdollisuus esittää omia kysymyksiä.	5	4	3	2	1
12.	Arvioi Perhepäivää kokonaisuutena (5 = erinomainen, 1 = huono)	5	4	3	2	1
13.	Mikäli Perhepäivästä tulisi Perhekeskus Harjulan joka vuotinen tapahtuma, osallistuisin siihen mielelläni.	5	4	3	2	1

Mikä oli mielestäsi Perhepäivän tärkein anti?

Kommentteja Perhekeskus Harjulan Perhepäivästä (esim. odotukset, miten ne toteutuivat? Mitä hyvää tai huonoa Perhepäivässä oli? Jos en ollut Perhepäivään täysin tyytyväinen, miten muuttaisin sitä: aikataulu, ajankohta, sisältö?)

**Kirjoittakaa tarvittaessa paperin toiselle puolelle → → →
 Kiitos ajastanne ja hyvää päivän jatkoa!**